

**PREGUNTAS DE LICITADORES RECIBIDAS AL 4 DE AGOSTO DE 2026
DE LA CONVOCATORIA DE LICITACIÓN DEL CONTRATO DE
SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA FUNDACIÓN IMDEA
SOFTWARE A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON
PLURALIDAD DE CRITERIOS.
EXP. AGENCIA VIAJES 2026.**

Pregunta 1. “Página 9 del PPT, por favor aclaren este párrafo: En el caso de que así lo solicite la Fundación, se aportará acreditación de las distintas ofertas existentes, tanto en medios de transporte como en alojamiento”.

R/ Se aclara que la previsión contenida en la página 9 del Pliego de Prescripciones Técnicas está directamente relacionada con la obligación de transparencia tarifaria y optimización de costes prevista en el apartado 19.bis de la Cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Jurídicas Particulares.

En consecuencia, cuando la Fundación lo requiera, el adjudicatario deberá facilitar la información o documentación necesaria que permita verificar que las alternativas propuestas se ajustan a las condiciones del mercado en el momento de la reserva, incluyendo, cuando resulte posible, la referencia al canal de comercialización utilizado, las condiciones tarifarias aplicables u otra documentación equivalente que permita comprobar la adecuación económica de la propuesta realizada.

Esta obligación tendrá por finalidad garantizar la transparencia en la gestión del servicio y la correcta aplicación del principio de optimización de costes previsto en los pliegos.

Pregunta 2. “PCAP (pág 17), entendemos que esto es un error, por favor revisen. El contrato conlleva tratamiento de datos personales por parte del contratista: NO”.

R/ Se confirma que se trata de un error material. El contrato conlleva tratamiento de datos personales por parte del contratista en los términos necesarios para la prestación del servicio objeto del contrato.

Pregunta 3. Además, necesitamos que por favor aclaren si es necesario presentar en el sobre 3 la declaración de servidores o solo hay que presentarla en caso de ser adjudicatarios.

R/ La declaración relativa a la ubicación de los servidores y al compromiso de comunicar cualquier modificación deberá ser presentada únicamente por el licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la formalización del contrato.

Pregunta 4. PCAP, por favor aclaren si hay algún gasto asociado a los anuncios de licitación.

R/ Se confirma que no existen gastos derivados de la publicación de los anuncios de licitación que deban ser asumidos por el adjudicatario.

Pregunta 5. Por favor confirmen que toda la documentación debe incluirse en un SOBRE UNICO.

R/ Se confirma que, de conformidad con lo establecido en el PCAP, toda la documentación deberá presentarse en un único sobre.

Pregunta 6. Desglose de distribución de gasto por partidas (Garantía de libre concurrencia)

Asunto: Solicitud de información complementaria sobre la distribución del gasto anual de viajes.

"En aras de favorecer la máxima concurrencia, transparencia y la igualdad de trato entre todos los licitadores, y con el fin de evitar asimetrías de información respecto al prestador actual del servicio, se solicita si el órgano de contratación puede facilitar la distribución porcentual o el volumen de gasto estimado en euros del último ejercicio (2025) desglosado por las siguientes partidas principales de viaje:

- 1. Volumen total de facturación en Billetaje Aéreo (Nacional, europeo e Internacional).**
- 2. Volumen total de facturación en Transporte Ferroviario (Tren).**
- 3. Volumen total de facturación en Alojamiento (Hoteles).**
- 4. Volumen de facturación en Alquiler de Vehículos u otros servicios auxiliares.**
- 5. Importe total satisfecho en concepto de gastos de gestión (fees de emisión) durante el último ejercicio.**

Agradecemos de antemano la facilitación de estos datos para permitir a todas las agencias participantes dimensionar adecuadamente su propuesta económica y operativa."

R/ El órgano de contratación ya ha facilitado en el apartado 4 de la Cláusula 1 del PCAP el volumen orientativo de operaciones correspondientes al ejercicio 2025, diferenciando por tipología de servicio, al objeto de facilitar la preparación de las ofertas. Dichos datos se consideran suficientes para dimensionar la prestación del servicio.

Pregunta 7. Aclaración sobre el horario habitual de atención ordinaria

Asunto: Solicitud de confirmación sobre la franja de horario ordinario de atención.

"En relación con la prestación del servicio ordinario de gestión de viajes de la Fundación, solicitamos confirmación de si la franja horaria habitual requerida para la atención de solicitudes ordinarias en días laborables de lunes a viernes se fija en el horario estándar comercial (ej. de 9:00 a 19:00 horas), quedando el resto de franjas, fines de semana y festivos canalizados a través del servicio de emergencias 24/7 de la agencia."

R/ Se confirma que, de conformidad con lo establecido en el apartado 3 "Condiciones de ejecución del servicio" del Pliego de Prescripciones Técnicas, la empresa adjudicataria deberá prestar el servicio de forma regular y continuada de lunes a viernes laborables en horario mínimo de 09:00 a 19:00 horas y el servicio en los demás días y franjas horarias debe ser canalizado a través del servicio de emergencias 24/7 de la agencia.

Pregunta 8. Procedimiento y gestión en operaciones de cambio, reemisión o cancelación

Asunto: Aclaración operativa sobre tramitación de cambios y reemisiones de billetes.

"Revisado el Anexo relativo a la proposición económica, donde se fijan los gastos de emisión por billete/trayecto inicial, rogamos aclaración sobre la operativa a aplicar en las transacciones posteriores a la emisión:

En los supuestos de modificaciones de fecha/hora/ruta, reexpedición o cancelación de billetes aéreos o ferroviarios previamente emitidos a solicitud de

los usuarios, ¿se aplicará el mismo fee de gestión ofertado para la emisión inicial o cuál es el criterio establecido para este tipo de operaciones?"

R/ Se aclara que el fee ofertado en el Anexo I.1 del PCAP corresponde a la gestión integral de cada expediente de viaje y, por tanto, comprende las actuaciones derivadas de la emisión inicial, así como las modificaciones, reemisiones o cancelaciones que, en su caso, se produzcan sobre dicho expediente, sin que proceda la aplicación de un nuevo fee por dichas gestiones.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los gastos, penalizaciones o diferencias tarifarias que puedan ser repercutidos por los correspondientes proveedores del servicio (compañías aéreas, operadores ferroviarios, establecimientos hoteleros, etc.).

Pregunta 9. Estructura del equipo de atención y dedicación del Gestor Principal y Suplente

Asunto: Aclaración sobre el adscrito de personal y modelo de atención (Gestor Principal y Suplente).

"En relación con el requisito de adscripción de medios humanos (Gestor Principal y Gestor Suplente) evaluable en los criterios automáticos de adjudicación:

Rogamos confirmen si la exigencia de dichos perfiles se entiende cumplida mediante la asignación formal de un Gestor Principal y un Gestor Suplente con la experiencia requerida como referentes y responsables de la cuenta, integrados dentro de la estructura de un equipo de atención especializado (Business Travel Center / BTC), sin que se exija una dedicación exclusiva del 100% de la jornada laboral de dichos profesionales a este contrato."

R/ Se aclara que el servicio deberá prestarse mediante una atención personalizada, siendo el gestor principal y el gestor suplente los interlocutores habituales de la Fundación, cuyos CVs personales habrán sido evaluados como parte del proceso de adjudicación. Cualquier sustitución deberá ajustarse a lo previsto en el PCAP.