

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL
CONTRATO DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA FUNDACIÓN
IMDEA SOFTWARE, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON
PLURALIDAD DE CRITERIOS.
REF.: AGENCIA VIAJES-2026.**

INDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO	2
2.	ALCANCE DEL SERVICIO	2
2.1	Perfil del Viajero	3
2.2	Títulos de Transporte.....	3
2.3	Alojamiento.....	4
2.4	Alquiler de vehículos.	4
2.5	Sistemas para atención al usuario y gestión del servicio	5
2.5.1	Gestión de solicitud de viaje	5
2.5.2	Transparencia tarifaria y optimización de costes.....	6
2.5.3	Atención personalizada	6
2.5.4	Atención urgente y soporte 24/7	7
2.6	Seguros.....	7
2.7	Cobertura Geográfica y Asistencial.....	8
3.	CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	8
4.	PLAZO DE EJECUCIÓN	9
5.	PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO	10

1. OBJETO DEL CONTRATO

La Fundación IMDEA Software se desempeña dentro del marco institucional de IMDEA promovido por el gobierno de la Comunidad Autónoma de Madrid. Sus objetivos principales son fomentar y desarrollar las actividades de I+D+i para la transferencia de tecnologías de redes de comunicación, en colaboración con institutos de investigación, universidades, centros tecnológicos y compañías privadas del sector industrial, contando con equipos de investigadores nacionales e internacionales.

Los proyectos de investigación se ejecutan principalmente financiados con fondos públicos de programas nacionales y europeos, existiendo también proyectos para la industria y acuerdos de colaboración con el sector privado.

Dichas actividades y ejecución de proyectos llevan consigo desplazamientos tanto a destinos nacionales como internacionales del personal vinculado a la Fundación, y como consecuencia de estos desplazamientos es necesario disponer en la mayoría de los casos de un servicio de agencia de viajes y asistencia técnica en la gestión de dichos viajes.

El objeto de este contrato es el servicio de agencia de viajes y asistencia técnica en la gestión de viajes comprendiendo el transporte, alojamiento y alquiler de vehículos para el personal relacionado con actividades propias de la Fundación IMDEA Software por motivos profesionales. Este pliego se refiere a todos ellos, en adelante, como a los usuarios o los viajeros.

Este pliego de prescripciones técnicas, que complementa al de cláusulas jurídicas, detalla el alcance del servicio, las condiciones que regirán la prestación del mismo, las especificaciones técnicas que deberá cumplir la empresa adjudicataria, así como los medios materiales y humanos que deberá aportar.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance del servicio son todas aquellas funciones propias de una agencia de viajes (información, programación de viajes, reservas, su confirmación, expedición de billetes en líneas regulares de transporte, incluidas líneas aéreas de bajo coste, reservas de alojamiento, envío de billetes al usuario, etc.) con aplicación de las tarifas de transporte más ventajosas posibles para las fechas solicitadas, y dentro de los límites para alojamiento que se indicarán al adjudicatario a la hora de prestar el servicio.

En concreto, el alcance del servicio objeto de este contrato a proporcionar por la empresa adjudicataria es el que se describe a continuación:

2.1. Perfil del Viajero

Creación y mantenimiento de una base de datos con el perfil del viajero a fin de registrar los datos de carácter personal y preferencias requeridos para la prestación del servicio objeto de este contrato, con el propósito exclusivo del uso al que está destinada en el marco del presente contrato y cumpliendo de manera íntegra con la normativa de protección de datos de carácter personal vigente en cada momento.

2.2. Títulos de Transporte

Reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los títulos de transporte, tanto para viajes nacionales como internacionales solicitados por los usuarios.

La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes, para viajes nacionales e internacionales, por cualquiera de los medios existentes, incluyendo líneas aéreas de bajo coste si así lo solicitan y aprueban los usuarios.

La emisión de billetaje será siempre que técnicamente se pueda, electrónica. La impresión en papel de billete aéreo queda excluida salvo petición expresa y por escrito de un representante autorizado por la Fundación.

No se admiten cargos por reembolso y remisiones.

Los cargos de emisión de billete serán fijos, correspondiéndose con la oferta realizada por el adjudicatario conforme a lo dispuesto en el Apartado 9.1.1 de la Cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Jurídicas Particulares.

Aspectos para cumplir por la empresa adjudicataria:

- Proveer a los usuarios la información sobre horarios, itinerarios más idóneos y disponibilidad de plazas.
- Ofrecer en todos los casos la tarifa más ventajosa en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios y características del viajero, así como otras circunstancias que concurran en dichos viajes, haciendo suyas, en todo caso, las instrucciones emitidas por la Fundación respecto a los usuarios en lo referente a las características del servicio de transporte.
- La información debe ser facilitada de forma que quede constancia de la misma y será necesario que se adjunte al albarán de entrega del billete, o correo electrónico enviado a los usuarios, en el que quedará constancia de al menos tres alternativas, especificando las condiciones de cada una.

- Garantizar que las compañías de transporte que se ofrezcan estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguros, de acuerdo con la legislación vigente.

La empresa adjudicataria deberá remitir un mínimo de tres alternativas de viaje, priorizando tanto criterios económicos como criterios de conveniencia operativa para el viajero, y deberá disponer de capacidad para gestionar cambios derivados de modificaciones de última hora.

2.3. Alojamiento

Tramitación y confirmación de las plazas hoteleras solicitadas y aprobadas por los usuarios de la Fundación, tanto nacionales como internacionales, y en las categorías que se indiquen por la Dirección de la Fundación.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Fundación en todo momento una capacidad hotelera dentro de los límites máximos establecidos.

Los hoteles serán de la máxima categoría posible, dentro del presupuesto establecido por la Fundación, estarán céntricos, bien comunicados y deben reunir unas condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que les son propios y en la atención al cliente.

La empresa adjudicataria podrá tramitar y confirmar alojamientos de bajo costo, tipo Airbnb o similar si así lo solicitan y aprueban los usuarios.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de alojamiento, quedará obligada a prestar los siguientes servicios:

- Informar, cuando se le requiera, sobre los hoteles disponibles cuyo precio esté dentro de los límites establecidos, su localización y características, y sobre los medios de transporte cercanos.
- Tramitar las reservas y confirmar las plazas hoteleras.
- Emitir y entregar los correspondientes bonos de alojamiento (*vouchers*).
- Gestionar los cambios y anulaciones de las reservas que sean solicitados.

Se priorizarán alojamientos con condiciones flexibles de cancelación cuando la naturaleza del viaje así lo aconseje.

2.4. Alquiler de vehículos

El servicio de alquiler de vehículos abarca los viajes nacionales e internacionales.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de servicio de alquiler de vehículos, quedará obligada a prestar los siguientes servicios:

- Tramitar las reservas de vehículos y las confirmaciones de servicios.

- Entregar los correspondientes bonos.
- Gestionar los cambios y anulaciones de las reservas o de los bonos emitidos que sean precisos.

2.5. Sistemas para atención al usuario y gestión del servicio

La empresa adjudicataria proporcionará, a su cargo, los medios humanos y materiales suficientes para garantizar una adecuada prestación del servicio.

El personal asignado deberá contar con experiencia suficiente en gestión de viajes corporativos nacionales e internacionales y disponer de un nivel de inglés suficiente para atender las necesidades de los usuarios internacionales de la Fundación.

La Fundación IMDEA Software prioriza un modelo de atención personalizada, ágil y directa, adaptado a las necesidades específicas de movilidad de investigadores, personal técnico y personal administrativo.

En consecuencia, la prestación del servicio deberá realizarse principalmente mediante atención personalizada directa entre la Fundación y la empresa adjudicataria.

El licitador deberá ofrecer los siguientes sistemas:

2.5.1. Gestión de solicitudes de viaje y tiempo de respuesta

Todas las solicitudes relativas a:

- Reservas
- Emisiones
- Modificaciones
- Cancelaciones
- Consultas
- Incidencias
- Envío de documentación

Se tramitarán mediante correo electrónico.

La empresa adjudicataria deberá garantizar:

- Recepción y gestión de solicitudes enviadas por correo electrónico
- Confirmación de recepción de solicitudes
- Envío de propuestas y alternativas de viaje
- Emisión de billetes y bonos
- Modificaciones y cancelaciones
- Envío de documentación justificativa
- Trazabilidad documental de todas las gestiones realizadas

La empresa adjudicataria se compromete a dar respuesta a los requerimientos de los viajeros en un plazo máximo de 2 horas desde la recepción de las comunicaciones por parte del personal de IMDEA. Se entiende que este plazo de respuesta respeta el horario de atención de la empresa adjudicataria. En caso de no poder atender una petición en este horario debe quedar claramente justificado y se debe informar al viajero de esta eventualidad en el momento de recibir la petición.

La Fundación no requiere plataforma online de reservas, herramientas de autogestión, aplicaciones móviles ni sistemas automatizados de tramitación.

2.5.2 Transparencia tarifaria y optimización de costes.

La obligación de búsqueda y propuesta de alternativas económicamente ventajosas constituye una obligación esencial de la prestación del servicio. La empresa adjudicataria deberá actuar en todo momento en interés de la Fundación, seleccionando las opciones más adecuadas desde el punto de vista económico y operativo para cada desplazamiento.

El adjudicatario deberá facilitar la información necesaria para verificar las tarifas propuestas o reservadas, incluyendo, cuando resulte posible, referencia al canal de comercialización utilizado, condiciones tarifarias aplicables y cualquier otra información que permita comprobar la adecuación económica de la propuesta realizada.

La agencia se compromete a proponer las alternativas económicamente más ventajosas disponibles para las condiciones solicitadas y a no incorporar recargos o sobrecostes distintos de los expresamente ofertados en el contrato sin conocimiento previo de la Fundación.

2.5.3 Atención personalizada

El personal asignado al contrato deberá tener un nivel de inglés mínimo de B2. En caso de no aportarse un certificado oficial, el personal de IMDEA Software podrá valorar la capacidad de comunicación en inglés del personal asignado al contrato.

- Gestor principal de la cuenta: Deberá contar con una experiencia en puesto similar de al menos 8 años. Esta persona deberá estar disponible durante el horario habitual de la prestación del servicio.
- Suplente: en caso de no encontrarse disponible el gestor principal de la cuenta se deberá asignar un suplente que deberá contar con al menos 5 años de experiencia en puesto similar.

La atención deberá realizarse mediante correo electrónico y en urgencias por teléfono, dejando constancia escrita posteriormente de la atención que se ha dado.

No se admitirán modelos de prestación basados exclusivamente en plataformas automatizadas, formularios web o sistemas de ticketing sin atención personalizada.

2.5.4 Atención urgente y soporte 24/7

La empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio de atención urgente disponible:

- 24 horas al día
- 365 días al año
- incluidos fines de semana y festivos

Este servicio deberá prestarse mediante teléfono de contacto directo para incidencias urgentes tales como:

- Cancelaciones
- Overbooking
- Cambios de vuelos
- Pérdida de conexiones
- Incidencias hoteleras
- Emergencias durante desplazamientos internacionales

No será suficiente un sistema automático de grabaciones o buzones sin atención humana directa.

El tiempo máximo de respuesta ante incidencias urgentes no podrá superar los 30 minutos.

2.6 Seguros

Son obligatorios los siguientes seguros, con cobertura nacional e internacional.

- **Seguro de responsabilidad civil**, para cubrir cualquier responsabilidad derivada del cumplimiento del servicio, debiendo garantizar la póliza correspondiente un mínimo de 600.000 € (Seiscientos mil euros) por siniestro.

Además, en la póliza de seguro contratada, deberá figurar como asegurada adicional la Fundación IMDEA Software, sin perder la condición de tercero.

Esta póliza deberá estar en vigor durante todo el plazo de duración de la adjudicación y, en su caso, durante su prórroga. Dicha póliza deberá cubrir a la Fundación por todos los riesgos que pudieran derivarse de la ejecución del servicio, incluyendo la asistencia letrada y representación en juicio en caso de que la Fundación sea demandada, principal o subsidiariamente, por un perjudicado como consecuencia de dicha ejecución.

- **Seguro colectivo de accidentes**, con un mínimo garantizado de 1.250.000 € (UN MILLÓN DOSCIENTOS CINCUENTA MIL EUROS) por muerte o incapacidad permanente.
- **Seguro de Asistencia en Viaje** que deberá garantizar:
 - Gastos sanitarios en caso de enfermedad o accidentes sobrevenidos durante el viaje con un límite de 25.000 euros.
 - Transporte y repatriación en caso de enfermedad, accidente o fallecimiento sobrevenido durante el viaje.
 - Pérdida, robo o daño de equipaje, con un mínimo de 1.500 € (MIL DOSCIENTOS EUROS).
 - Gestión y trámite de las incidencias que se presenten a la aseguradora.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar al viajero el teléfono de contacto 24 horas de la aseguradora que atienda las incidencias que pudieran producirse al respecto durante su viaje.

2.7 Cobertura Geográfica y Asistencial.

La empresa adjudicataria deberá acreditar capacidad operativa para gestionar viajes nacionales e internacionales.

La empresa deberá disponer de atención permanente para incidencias urgentes durante viajes internacionales.

3 CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La Dirección de la Fundación será la encargada de realizar el seguimiento de la ejecución y cumplimiento del contrato.

La Fundación no asume la obligación de contratar todos los viajes a través de la Agencia que resulte adjudicataria, siempre y cuando las condiciones ofertadas por otras empresas sean más ventajosas.

La Fundación en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, facilitará tarjetas de crédito u otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad del adjudicatario disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para garantizar las reservas y la prestación del servicio.

La empresa que resulte adjudicataria se compromete a prestar el servicio en las siguientes condiciones:

- 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.
- Si durante el período de la reserva apareciesen precios más económicos para el trayecto o estancia solicitado por la Fundación, el adjudicatario estará obligado a hacer la actualización y a facturar el precio más económico surgido en el ínterin.
- Si, por el contrario, finalizado el plazo para mantener la reserva, apareciesen precios más elevados a los remitidos en el momento de la petición del servicio, la empresa adjudicataria deberá indicar expresamente dicho incremento con antelación a la realización de la emisión definitiva.
- Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino, etc. se estará a lo establecido por cada empresa de transporte o alojamiento en dichas circunstancias. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar al usuario, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que apliquen sobre dichos aspectos.
- Los gastos suplementarios debidos a las modificaciones o cancelaciones que sean debidos a una negligencia imputable a la empresa adjudicataria serán a su cargo. Por el contrario, si los gastos son imputables a la Fundación, serán asumidos por ésta.
- La empresa adjudicataria aplicará la política de viajes de la Fundación y se someterá, en todo momento, a las decisiones que le afecten y que sean adoptadas por la dirección de la Fundación, dentro del área de su respectiva competencia. Dicha política será facilitada por la Fundación al inicio del contrato de servicios.
- La empresa adjudicataria tramitará los servicios prestados de acuerdo con los procedimientos fijados por la Fundación, tanto a nivel de las autorizaciones necesarias para la emisión de billetes y/o bonos, como para la facturación, la cual tendrá el desglose de IVA, teniendo, en cualquier caso, que proveer junto con estos billetes y/o bonos un resguardo del servicio prestado al Departamento de Contabilidad o al usuario designado por la Fundación.
- La empresa adjudicataria, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para la gestión de las quejas, reclamación de daños, compensaciones de seguro y otras a las que tenga derecho la Fundación ante terceros en el marco de la ejecución del contrato.
- Cuando la información del viaje (billetes, bonos, justificantes, etc.) no pueda transmitirse por medios telemáticos, el adjudicatario establecerá un sistema de mensajería para su entrega en las oficinas de la Fundación en el menor tiempo posible desde su emisión, con un máximo de 2 horas desde la confirmación del servicio sin cargo adicional alguno para la Fundación.

- El alojamiento, transporte, etc., encargado deberá efectuarse no sólo en condiciones dignas sino optimizando niveles de calidad en relación con las cantidades disponibles.
- El adjudicatario debe tener todas las autorizaciones, permisos en vigor y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización del servicio.
- La empresa adjudicataria prestará el servicio de forma regular y continuada de lunes a viernes en horario mínimo de 09:00 a 19:00 horas.
- Las solicitudes ordinarias deberán recibir respuesta en un plazo máximo de 2 horas laborables desde la recepción del correo electrónico.
- Las solicitudes urgentes deberán recibir respuesta en un plazo máximo de 30 minutos.
- La empresa adjudicataria deberá mantener trazabilidad documental de todas las gestiones realizadas.

4 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de vigencia de la presente licitación vendrá establecido en el Pliego de Cláusulas Jurídicas que ha de regir EL CONTRATO PARA EL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES a adjudicar por procedimiento abierto simplificado con pluralidad de criterios.

5 PRESUPUESTO Y VALOR ESTIMADO

El valor estimado de la presente licitación vendrá establecido en el Pliego de Cláusulas Jurídicas que ha de regir para EL CONTRATO PARA EL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES a adjudicar por procedimiento abierto simplificado con pluralidad de criterios.

Madrid, a 01 de junio de 2026.