



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONCLUSIÓN DEL ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES DE AUDITORIO DE TENERIFE, S.A.

1. OBJETO.

El Acuerdo Marco tiene por objeto fijar las condiciones a que habrán de ajustarse las empresas seleccionadas para la prestación del servicio de agencia de viajes de AUDITORIO DE TENERIFE. Al amparo del Acuerdo Marco se celebrarán contratos específicos conforme a la planificación y necesidades de AUDITORIO DE TENERIFE durante el periodo de vigencia del mismo. A tal efecto cada servicio solicitado por AUDITORIO DE TENERIFE será un contrato específico que en el caso de que por su importe tenga la consideración de contrato menor, se tramitará conforme a lo previsto en la LCSP para este tipo de contratos.

1.1. Servicios incluidos en el contrato:

Facilitar información sobre horarios y rutas más idóneas y de tarifas relacionadas con los medios de transporte ya sea en avión, ferrocarril, autobús o barco y, la reserva, adquisición y entrega de los correspondientes títulos de viaje, tanto para viajes nacionales como internacionales.

Reservar alojamientos, a los mejores precios del mercado de habitaciones en hotel de la categoría solicitada, tanto en territorio nacional como extranjero. La agencia de viajes adjudicataria negociará con las compañías de transportes y los establecimientos hoteleros las condiciones que sean más ventajosas para AUDITORIO DE TENERIFE. La agencia de viajes informará de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

Contratación de seguro de viajes con cobertura del personal de AUDITORIO DE TENERIFE en el desarrollo de las actividades propias de la entidad por motivos profesionales, u otro personal propuesto desde la Dirección de AUDITORIO DE TENERIFE.

A los efectos de ofertar precios unitarios de billetes, así como precios de estancia, las agencias de viajes adjudicatarias deberán buscar los precios más económicos del mercado para el trayecto y/o estancia solicitada por AUDITORIO DE TENERIFE, enviando la agencia de viajes, por correo electrónico, la información completa en la cual se exprese el precio más económico conseguido, con el correspondiente desglose de partidas que conforman la oferta: gastos de emisión (aplicando el importe ofrecido a los efectos de la licitación), tasas y otros.

Organización de reuniones, jornadas, dispositivos, convenciones o cualquier otro evento organizado por AUDITORIO DE TENERIFE, en el que se requieran los servicios de agencia de viajes.

Alquiler de vehículos cuando se requiera, en las mejores condiciones de precio y seguridad.

Gestión de los documentos administrativos que fueran necesarios para la organización de un viaje tales como visado, gestión de aduanas, exceso de equipaje, seguros especiales.

Cualesquiera otros servicios propios de una agencia de viajes.

En todo caso, el precio ofertado vinculará durante el plazo que la agencia de viajes obligatoriamente indique en su cotización del servicio demandado, debiendo mantener la reserva hasta la fecha de la efectiva emisión del billete, que deberá tener lugar dentro de dicho plazo. Si durante el plazo de la reserva aparecieran precios más económicos para el trayecto, estancia u otros servicios demandados, la agencia de viajes estará obligada a hacer la actualización y a facturar el precio más económico surgido en dicho periodo.

Al precio final que resulte, se aplicarán las condiciones económicas que las empresas adjudicatarias hayan propuesto en su oferta, sin que dichas condiciones económicas puedan revisarse durante la vigencia del contrato.

1.2. Excepciones al contrato.

AUDITORIO DE TENERIFE no asume la obligación de contratar todos los viajes o servicios a través de la agencia que resulte adjudicataria cuando las condiciones ofertadas por otros medios sean económicamente más ventajosas.

AUDITORIO DE TENERIFE se reserva el derecho a no incluir en el contrato determinadas prestaciones de hotel y de adquisición de títulos de viaje, así como contratar directamente determinados servicios con compañías de transporte y establecimientos hoteleros.

Con carácter general se considerarán las siguientes situaciones de excepción:

- Cuando el coste del mismo servicio demandado, obtenido por otros medios, sea inferior al ofertado por la adjudicataria. Este extremo deberá quedar debidamente justificado con un presupuesto u oferta de la empresa adjudicataria.
- Estancias en los desplazamientos del personal de AUDITORIO DE TENERIFE a jornadas, cursos o congresos, etc., cuando la organización de estos proponga el alojamiento en hoteles y estos sean más económicos que los ofertados por la adjudicataria.

1.3. Usuarios de las prestaciones que son objeto del contrato.

Los usuarios de las prestaciones del presente contrato serán:

- Personal de AUDITORIO DE TENERIFE
- Cualquier otro personal que viaje en el territorio nacional o fuera del mismo por cuenta de AUDITORIO DE TENERIFE, propuesto desde su Dirección.

2. SOLICITUD DE SERVICIOS.

AUDITORIO DE TENERIFE realizará el encargo de los servicios que son objeto del presente contrato. Los servicios serán solicitados a las empresas del acuerdo marco, a través del correo electrónico que las adjudicatarias facilitarán como medio principal de envío y recepción de información y documentación.

En la solicitud de servicios que AUDITORIO DE TENERIFE enviará a la adjudicataria, se hará constar la siguiente información:

- Nombre, apellidos y NIF o Número de pasaporte del usuario del servicio.
- Número de viajeros.
- Medio/s de transporte que se solicita/n.
- Trayecto/s de origen y destino.
- Fechas.
- Horarios.
- Clase.
- Nombre o Tipo de Hotel.
- Régimen de alojamiento.
- Fechas de entrada y salida.
- Descripción de los servicios que se encargan.

Una vez se haya solicitado el servicio por AUDITORIO DE TENERIFE, y previo a la realización de la correspondiente reserva, las adjudicatarias enviarán a AUDITORIO DE TENERIFE, un correo electrónico en el cual se detallen y completen todos los datos del servicio que AUDITORIO DE TENERIFE haya solicitado, **seleccionando AUDITORIO DE TENERIFE la más ventajosa en función de las necesidades.**

- Nombre, apellidos y NIF o Número de pasaporte del usuario del servicio.
- Medio de transporte.
- Trayecto que se va a facturar.
- Referencia o localizador de la reserva.
- Número de vuelo.
- Clase del billete.
- Fecha del trayecto.
- Hora de salida y llegada.
- Presupuesto completo y desglosado del billete, alojamiento o cualquier otro servicio, con las distintas partidas que componen el precio: tasas, gastos de gestión, bonificaciones o descuentos ofertados.
- Tiempo durante el cual el precio ofertado tendrá vigencia.

Si a la emisión del billete existiera un precio más económico, el contratista deberá enviar nuevamente un e-mail o fax actualizando la información.

En los bonos de hotel se indicará:

- Nombre, apellidos y NIF o Número de pasaporte del usuario del servicio.
- Nombre del hotel y dirección.
- Tipo de habitación. Régimen.
- Fechas de la estancia (entrada y salida).
- Localizador.

3. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Las adjudicatarias realizarán la prestación del servicio objeto del presente contrato en sus propias oficinas e instalaciones, disponiendo para ello los medios materiales y personales suficientes para su correcta ejecución, a tal efecto se consideran los siguientes aspectos:

- Las adjudicatarias estarán obligadas a remitir a AUDITORIO DE TENERIFE la información solicitada sobre algún servicio, facilitando para ello un presupuesto desglosado tal como se indica en el punto 2.
- En cuanto a billetes de avión, la empresa deberá disponer de sistemas de adquisición de billetes aéreos vía Internet que permitan a AUDITORIO DE TENERIFE beneficiarse de las tarifas de las compañías aéreas de bajo coste, así como de las ofertas especiales de las compañías aéreas que éstas lanzan a través de la red.

Los viajes solicitados se ofertarán a ser posible y con carácter general en trayectos directos (sin escalas), en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular, aunque cuando sea posible se utilizarán los servicios de compañías “low cost”

- La adjudicataria emitirá las tarjetas de embarque y asumirá en su caso, los costes de envío de billetes, reservas u otros documentos necesarios para los usuarios directamente a las dependencias de AUDITORIO DE TENERIFE, o al lugar o domicilio que se le indique si el envío no pudiera realizarse a través del correo electrónico.

En la documentación de viaje entregada deberán especificarse las direcciones y teléfonos de los lugares o de los responsables de resolver las incidencias que puedan surgir en relación con el transporte y/o alojamiento contratado, sin coste alguno para el usuario.

También deberá expresarse los riesgos que cubren los seguros ofertados, los importes de coberturas y la forma de resarcimiento.

- Una vez formalizado el contrato, y siempre que lo solicite AUDITORIO DE TENERIFE, la adjudicataria facilitará una lista de las tarifas y de las reducciones conseguidas para AUDITORIO DE TENERIFE, clasificados según los distintos tipos de transportes y los principales destinos.

- Las adjudicatarias facilitarán, a petición de AUDITORIO DE TENERIFE, información relativa a los servicios prestados. Dicha información deberá contener al menos la indicada en el punto 2.
- Las adjudicatarias gestionarán los cambios, modificaciones o anulación de los servicios que hayan sido solicitados sin cargo económico para AUDITORIO DE TENERIFE. La anulación de un billete emitido implicará en su caso el abono del 100% de los gastos de emisión y sólo se cargarán los gastos de cancelación del mismo si los hubiere.
- Las empresas adjudicatarias se compromete a gestionar los servicios con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal fin los medios que mejor garanticen la calidad del servicio requerido. En todo caso, deberá respetar el plazo máximo de 24 horas para la respuesta establecido en el punto 2 del presente Pliego.
- Las empresas adjudicatarias deberán contar con el personal necesario y la cualificación técnica adecuada para la prestación del servicio. La adjudicataria proporcionará a AUDITORIO DE TENERIFE una relación del personal que se dedique a la gestión de este contrato así como la designación de una persona como responsable o interlocutora.

La persona responsable de la oficina deberá contar con capacidad y poder suficiente para:

.-Ostentar la representación de la agencia cuando sea necesaria su actuación en los actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contraídas para la ejecución de los diferentes servicios contratados.

.-Realizar las propuestas pertinentes y colaborar con AUDITORIO DE TENERIFE, en la resolución de los problemas que se planteen durante la vigencia del contrato.

.-Las adjudicatarias atenderán y realizarán el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifican los servicios prestados en jornada de lunes a viernes, con horario mínimo de 9:00 a 20:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

.-Se valorará la disponibilidad de un servicio telefónico de atención personalizada, las 24 horas de todos los días del año, para atender demandas de servicio que se puedan producir fuera de los horarios indicados. Este servicio deberá permitir hacer todas las operaciones posibles (reservas, cambios de última hora, etc.) a cualquier hora del día o de la noche. La adjudicataria facilitará al órgano de contratación, con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, el número de teléfono del servicio de atención personalizada.

El licitador indicará en su propuesta la oficina desde la que se realizarán los encargos realizados por AUDITORIO DE TENERIFE.

.-Corresponde a las adjudicatarias, sin repercusión económica alguna para AUDITORIO DE TENERIFE, la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran o sean necesarias para la realización del servicio objeto del contrato.

4. SEGUROS.

La adjudicataria se compromete a tener suscrito, durante toda la vigencia del contrato, un seguro de responsabilidad civil para afianzar el normal desarrollo de su actividad que garantice los posibles riesgos de su responsabilidad. La póliza de seguro habrá de cubrir los tres bloques de responsabilidades siguientes:

- a) La responsabilidad civil de explotación del negocio
- b) La responsabilidad civil indirecta o subsidiaria
- c) La responsabilidad civil por daños patrimoniales primarios

Estas coberturas incluirán todo tipo de daños o siniestros: Daños corporales, daños materiales, y los perjuicios económicos causados.

La póliza habrá de cubrir una cuantía mínima de 900.000 euros, 300.000 euros por cada bloque de responsabilidad. A efectos de acreditar su suscripción, el licitador aportará certificación extendido por compañía aseguradora y recibo acreditativo de su pago.

El adjudicatario suscribirá una póliza de seguros que dé cobertura a los usuarios relacionados en el punto 1.3, que viajen en virtud del presente contrato, que incluya como mínimo las siguientes garantías y capitales:

Seguro de asistencia en viaje:

Repatriación o Transporte sanitario de heridos o enfermos, ilimitado.

Repatriación o Transporte de fallecidos, ilimitado.

Desplazamiento del asegurado por fallecimiento de un familiar, ilimitado.

Desplazamiento del asegurado por hospitalización de un familiar, ilimitado.

Desplazamiento anticipado por siniestro grave en el domicilio del asegurado, ilimitado.

Gastos de prolongación de estancia en hotel para el asegurado y el acompañante en un hotel en el extranjero, con un límite mínimo de 3.000 euros.

Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización, con un límite mínimo de 3000 euros.

Seguro de imprevistos:

Retraso y cancelación del vuelo, con un límite mínimo de 300 euros.

Pérdida de conexiones, con un límite mínimo de 150 euros.

Retraso de equipajes, con un límite mínimo de 300 euros.

Pérdida o daño de equipaje, con un límite mínimo de 250 euros.

5. EVALUACIÓN DEL SERVICIO.

Con el fin de asegurar el normal funcionamiento de la prestación de los servicios, la Dirección de AUDITORIO DE TENERIFE podrá requerir a la adjudicataria cuantas veces considere oportuno con el fin de asegurar el correcto cumplimiento del contrato, verificando que en cada momento se esté aplicando la mejor oferta disponible en el mercado y las reglas fijadas para determinar el precio definitivo de los servicios con relación a costes efectivos y bonificaciones o descuentos.

Al objeto de realizar una adecuada evaluación del servicio, se establecen los siguientes mecanismos de control:

AUDITORIO DE TENERIFE queda facultada para contrastar la información suministrada por la adjudicataria, con la que ofrezcan otras agencias de viajes, solicitando a tal efecto presupuestos alternativos.

La adjudicataria deberá llevar un registro de los precios más económicos conseguidos para cada servicio realizado, con indicación de los datos del servicio y fecha de su reserva y emisión, de forma que permitan su identificación para verificar los conceptos a que se refieren.

6. FACTURACIÓN DEL SERVICIO.

Los servicios efectivamente realizados por la adjudicataria serán facturados a AUDITORIO DE TENERIFE.

La facturación deberá ajustarse a las siguientes normas:

En la factura se especificarán para cada uno de los servicios que procedan, de forma clara y detallada: el servicio que se factura, el nombre completo de la persona usuaria de la prestación, medio de transporte utilizado, referencia o localizador de la reserva, fecha del servicio, días de estancia en cada hotel, gastos de emisión, tasas, descuentos, bonificaciones, impuestos y demás conceptos con trascendencia económica.

En caso de actividades especiales (reuniones, jornadas, dispositivos, convenciones o cualquier otro evento organizado por AUDITORIO DE TENERIFE), la facturación se realizará siguiendo las indicaciones que, para cada caso, facilite AUDITORIO DE TENERIFE.

Los pagos se efectuarán a partir de la recepción conforme por la Dirección de AUDITORIO DE TENERIFE de los servicios realizados por la adjudicataria.