

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

**QUE REGIRAN LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA
FUNDACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA (FECYT)**

Ref. FECYT/PL/2016/007

26 de febrero de 2016

INDICE

- 1. ANTECEDENTES**
- 2. OBJETO**
- 3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**
- 4. ALCANCE DEL SERVICIO Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**
- 5. COBERTURA DE RIESGOS**
- 6. OTRAS MEJORAS**
- 7. TARIFAS, BONIFICACIONES Y DESCUENTOS**
- 8. DOCUMENTACIÓN PROPUESTA TÉCNICA**

ANEXO I

1. ANTECEDENTES

La Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT) es una fundación del sector público estatal, adscrita al Ministerio de Economía y Competitividad, que persigue como fin fundacional fomentar la investigación científica de excelencia así como el desarrollo y la innovación tecnológica, necesarios para incrementar la competitividad de la industria española y la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, propiciando para ello la colaboración entre los agentes implicados en actividades de I+D+I y la difusión y comunicación de los resultados y actuaciones realizadas en investigación e innovación.

En el marco de estos fines y para el adecuado desarrollo de las actividades que realiza la Fundación, se hace necesaria la contratación de un servicio de agencia de viajes para la gestión de viajes, desplazamientos y alojamiento tanto del personal laboral de FECYT como de terceros colaboradores externos que participan en el desarrollo de las actividades programadas por la Fundación.

El procedimiento de contratación se enmarca dentro del principio de racionalización coordinación, especialización inteligente y contención del gasto, siguiendo las directrices sobre medidas de austeridad, sostenibilidad y racionalización de los gastos generales del Ministerio de Economía y Competitividad.

2. OBJETO

El objeto del presente Pliego es fijar las condiciones técnicas que regirán la contratación de un servicio de agencia de viajes para todos aquellos servicios que FECYT pueda necesitar durante la vigencia del contrato, gestionando los servicios de reserva, emisión, modificación, cancelación, en su caso, y entrega de títulos de viaje en cualquier clase de medios de transporte que resulten necesarios con motivo del desplazamiento que, por razón del servicio realice el personal laboral y colaboradores externos de FECYT, en las condiciones que se especifican en el presente Pliego, incluyendo la gestión del alojamiento en establecimientos hoteleros, la reserva de vehículos de alquiler, tanto en territorio nacional como extranjero, con la aplicación de las tarifas más ventajosas en cada momento.

La FECYT 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 económicamente más ventajosas.

Las especificaciones jurídicas del servicio solicitado se establecen en el Pliego de Condiciones Jurídicas.

3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

3.1.- Instalaciones:

El adjudicatario deberá gestionar los servicios objeto de contratación en sus propias dependencias, debiendo tener a estos efectos oficina en Madrid capital que cuente con todos los medios materiales necesarios para los fines indicados (fotocopiadora, fax, teléfono, e-mail, sistemas informáticos y de reserva y emisión de títulos de viajeros, terminales de ordenador, etc.).

Lo oficina deberá estar abierta para cubrir las necesidades de FECYT todos los días hábiles, de lunes a viernes en horario de 9:00 a 17:00 horas. Durante el periodo vacacional, se adaptará a las necesidades de FECYT.

3.2.- Medios humanos:

El adjudicatario deberá disponer del personal con la capacidad técnica precisa para cubrir las necesidades que se deriven de la contratación de este servicio de agencia de viajes, siendo responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deriven para la FECYT, o para terceros, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

3.3.- Gestor de cuenta único:

El licitador, en su Propuesta Técnica (Sobre número 2 del Anexo 1) deberá designar una persona como gestor comercial del contrato, aportando a FECYT, al menos, un número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico del gestor comercial.

Cualquier cambio que se pudiera producir en la persona del gestor comercial será inmediatamente notificado a FECYT, de forma fehaciente, procediéndose a cubrir la baja de forma inmediata, con notificación a FECYT de los datos del nuevo gestor anteriormente reseñados.

3.4.- Condiciones generales de ejecución:

Los servicios objeto de contratación deberán prestarse con absoluto respeto y aplicación de la legislación sectorial aplicable a este tipo de actividad y de las "Normas de Viaje" de la FECYT.

Las prestaciones se realizarán por el adjudicatario en su propio nombre, siendo responsable del pago a terceros por los servicios que sean consecuencia de la ejecución del contrato.

Corresponde al adjudicatario la obtención de autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización del servicio.

Los servicios que se proporcionarán serán exclusivamente los que figuren en las solicitudes o peticiones de servicios cursadas por FECYT por medio de un responsable que designe al efecto, interviniendo el personal de la agencia en el proceso informático de tramitación de la gestión de servicio y siguiendo las instrucciones que, a esos fines, se le comuniquen.

La empresa adjudicataria deberá gestionar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto el personal y medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos y, en particular, para la resolución de las incidencias que surjan durante la realización de las prestaciones contratadas a través de ella.

La empresa adjudicataria deberá desarrollar el servicio con estricta sujeción a los Pliegos de Condiciones Jurídicas y Técnicas y las instrucciones que reciba del responsable designado por FECYT, a quien corresponderá la comprobación, coordinación y vigilancia de la correcta realización de los servicios contratados.

Cada petición de servicio deberá realizarse por parte de la empresa adjudicataria conforme a las “Normas de Viaje” de la FECYT. Asimismo, para cada petición de viaje, la empresa adjudicataria deberá presentar al/los responsable/es de FECYT designado al efecto las distintas opciones que existan para la realización del viaje para que éste decida sobre una de ellas. Esto no será necesario en el caso que por escrito, se hayan dado instrucciones generales para determinados destinos y medios de transporte, en cuyo caso el adjudicatario tomará la opción más ventajosa de las que cumplan con las instrucciones mencionadas. En cualquier caso, las opciones ofrecidas serán las más ventajosas entre las que se adapten a la petición de FECYT.

3.5.- Contratación de servicios particulares:

Sin que suponga menoscabo a la prestación de los servicios contratados, y con total preferencia de estos últimos, el adjudicatario podrá prestar cualquier tipo de servicio propio del ámbito de actuación de la Agencia de Viajes que el personal de FECYT quiera contratar de forma particular.

Los servicios prestados al personal de FECYT a título particular se concertarán y abonarán directamente por los interesados con la empresa contratista, sin que FECYT asuma responsabilidad alguna por éste o por cualquier otro concepto en las relaciones de carácter particular entre el adjudicatario y el personal de FECYT.

Se entenderán en todo caso como servicios particulares aquellos que no hayan sido autorizados por una aprobación de gasto o no se originen como consecuencia de una petición de gestión de servicio.

3.6.- Gestión del servicio:

El/los responsable/es designado/s al efecto por FECYT para la formalización de una petición de servicio solicitará/n los servicios al adjudicatario y remitirá/n, por medios electrónicos, a la agencia de viajes, la orden de petición de servicios (Orden de Viajes), que acredite que se autoriza al adjudicatario para llevar a cabo la petición de servicio encomendada. Sin este requisito no se entregarán los títulos de viaje o de alojamiento, ni cualquier otra documentación, ni la FECYT se hará cargo de los gastos correspondientes.

3.7.- Sistema de facturación:

La empresa que resulte adjudicataria facturará los servicios efectivamente prestados, de acuerdo con las tarifas adjudicadas.

La facturación relativa a los viajes deberá ajustarse a las siguientes normas:

Se facturará con carácter mensual y de forma individual por proyecto asignado, y por servicio realizado. En la factura se especificará para cada uno de los servicios, de forma clara y detallada, el nombre completo del titular, medio de transporte utilizado, el servicio que se factura, número de billete, en su caso, los descuentos, impuestos y demás conceptos con trascendencia económica, fecha de servicio y proyecto al que se imputa.

La facturación generada por los hoteles (alojamiento), se facturará igualmente con carácter mensual y por proyecto, y deberá especificar, para cada uno de los servicios, los días de estancia, así como el nombre del usuario/os.

La entidad adjudicataria deberá remitir a la FECYT, en la primera quincena de cada trimestre, una relación de todas las peticiones de servicio ejecutados en el marco del contrato, detallando la siguiente información estadística: número de billetes emitidos, alojamientos, su distribución por clases, compañías de transporte, tipo de tarifas, destinos, fechas etc... así como otros servicios complementarios realizados. Dicha información será remitida en soporte informático que permita su posterior tratamiento.

4. ALCANCE DEL SERVICIO Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1.- Descripción de los servicios a realizar:

El adjudicatario deberá negociar las condiciones especiales con los distintos proveedores de servicios (transportes aéreos y terrestres, traslados, alojamientos, alquiler de vehículos, etc.), tanto en los que se refieren a las condiciones económicas como a condiciones de preferencia, debiendo garantizar, en todo caso, la mejor relación calidad/precio, y ateniéndose a las Normas de viaje de la FECYT.

a) Reservas de avión y ferrocarril:

- El adjudicatario deberá contar con conexión a los sistemas informáticos de reservas que permitan la confirmación inmediata de plazas en todas las compañías aéreas o ferroviarias, en su caso, con reserva de asientos y emisión de tarjetas de embarque.
- Programa integrado que permita elegir, en cada ocasión, la tarifa más conveniente, de acuerdo con las peculiaridades de cada viaje, clase, fechas y duración.
- Reserva, confirmación, emisión, entrega y facturación de títulos de viaje, y cambios, nuevas emisiones, anulaciones, reembolso de títulos de viaje, teniendo en cuenta las condiciones particulares de las tarifas aplicables.

b) Reservas de hotel:

- Gestión de precios especiales, reservas, confirmación y facturación de habitaciones de hotel. Se procurarán reservas en hoteles céntricos, salvo indicación contraria de FECYT.

c) Vehículos para traslados, alquiler de vehículos, con y sin conductor, de personas y equipaje, guías desde el punto de origen y locales, intérpretes, seguros de enfermedad, accidente y repatriación.

d) Cualquier otro tipo de servicios propio del ámbito de actuación de las Agencias de Viajes.

En todos los apartados relacionados anteriormente la Agencia de Viajes deberá negociar condiciones especiales con los distintos proveedores. Si la FECYT, directamente, obtiene condiciones más ventajosas, la Agencia debe asumir el compromiso de gestionar y contratar los servicios y facturar los mismos a la FECYT sin que dichas condiciones sufran variación alguna, aplicando los precios, descuentos o mejoras que haya obtenido la FECYT, salvo que la aplicación de la oferta del adjudicatario resulte más ventajosa.

El adjudicatario se obligará a ofertar las tarifas más ventajosas en cualquiera de los servicios solicitados.

El adjudicatario respetará, en su caso, los convenios que haya suscrito o suscriba FECYT con las diferentes compañías de transporte aéreo, terrestre y marítimo, compañías de alquiler de vehículos u otras empresas, y estará obligado a proponer y utilizar estos servicios en las condiciones estipuladas, siempre y cuando sean mejores que los que disponga el adjudicatario con las referidas compañías o empresas.

4.2.- Alcance del servicio:

El adjudicatario deberá asumir las siguientes obligaciones en la prestación de los servicios contratados, además de las derivadas de las correspondientes comisiones de servicios:

- Prepagos, cuando fuera necesario para gestionar reservas a cargo de FECYT.
- Entrega a los interesados la documentación correspondiente por medios electrónicos. Excepcionalmente, sino fuera posible la entrega y recogida de documentación, se realizará a través de un servicio de mensajería, a costa del adjudicatario.
- Fuera del calendario establecido en el punto 3.1., el adjudicatario deberá prestar, con carácter gratuito, un servicio permanente de información y apoyo con capacidad para resolver cualquier incidencia (realizar reservas, modificaciones o cancelaciones de los servicios contratados y cualquier otra incidencia), que pudiera surgir durante un viaje, disponible las 24 horas del día los 365 días del año. Este servicio deberá estar en funcionamiento a la entrada en vigor del contrato, comunicándose a la FECYT las direcciones y teléfono de contacto del servicio de emergencias junto con los títulos de transporte de cada uno de los viajes contratados. La resolución de las incidencias se llevará a cabo con la mayor rapidez y simplicidad para el interesado, sin que las prestaciones o servicios que se realicen por su intervención puedan suponer costo alguno para los interesados. Con la documentación que se entregue por cada petición de servicio deberán figurar las direcciones y puntos de contacto para la resolución de incidencias.

- Asegurar el acceso telefónico, en su caso, mediante una línea especial a la FECYT, y garantizar la rapidez y comodidad en las demás comunicaciones, en las reservas, y en la entrega y recogida de la documentación.
- Acomodar la facturación a las instrucciones que dirija la FECYT.
- Disponibilidad y rapidez de gestión del personal adscrito a la ejecución del contrato, agilidad en la solución de incidencias, cambios de billetes, reembolsos, etc., y un control exhaustivo del servicio prestado.

4.3.- Especificaciones técnicas:

- Los títulos de viaje se expedirán a nombre de la persona y para las fechas que figuren en la petición de servicio. El viaje se realizará, a ser posible y con carácter general, en vuelos o líneas que tengan carácter regular, en trayectos directos (sin escalas) y en clase turista. La autorización de clase superior deberá ser comunicada expresamente.
- En cualquier caso, y con el asesoramiento del adjudicatario, la decisión sobre la compañía transportista en que se viajará, las condiciones del título de viaje, la clase, el trayecto y cualquier otra relacionada con el transporte, corresponde a la FECYT, para todo tipo de viajes y cualquiera que sea su destino.
- La Agencia de Viajes deberá entregar los correspondientes títulos de viaje y alojamiento, reservas y documentación relacionada con cada viaje en las dependencias de la FECYT o bien directamente a la persona a nombre de quien se gestiona la petición del servicio, por lo menos con dos días de antelación.
- El adjudicatario gestionará igualmente los cambios y anulaciones de los billetes que sean precisos, sin que ello suponga coste alguno para la FECYT, salvo el derivado de comisiones por anulación impuestas por el transportista dentro de la legalidad vigente que no estén cubiertas por el seguro de anulación de reservas.
- En caso de que se solicite alojamiento, éste se reservará a nombre de la persona que figure en la petición del servicio y se realizará en los hoteles ofertados y, de no ser posible, en hoteles o establecimientos de categoría y calidad igual o superior. En el precio del alojamiento que oferte el licitador estará incluido el alojamiento y el desayuno. El importe a abonar por la FECYT será, como máximo, el correspondiente al contratado, exceptuándose el caso en que el propio interesado decida efectuar, a su costa, una solicitud de alojamiento que exceda del mencionado importe. El adjudicatario gestionará igualmente los cambios y anulaciones de los billetes que sean precisos, sin que ello suponga coste alguno para FECYT.
- Lo dispuesto en el párrafo anterior será de aplicación en el caso de solicitar los interesados traslados (aeropuerto o estación/hotel y viceversa), vehículos de alquiler, con o sin conductor, prestándose el servicio en las mejores condiciones de seguridad.
- El adjudicatario deberá realizar, en su caso, todas las gestiones necesarias para la obtención de visados, cuando así lo requieran las formalidades de entrada del país de destino.

- El adjudicatario deberá tramitar, en nombre de los interesados y/o FECYT, todas las reclamaciones y solicitud de indemnización que, en su caso, sean procedentes de acuerdo con la legalidad vigente por razón de cualquier incidencia: retrasos o demoras, pérdidas de equipajes, anulación de viajes por compañía de transporte, accidentes, etc.

5. COBERTURA DE RIESGOS

De conformidad con los requisitos de solvencia económica y financiera, establecidos en el apartado 4 del Anexo 1 “Formas y contenido de las proposiciones” del Pliego de Condiciones Jurídicas, el adjudicatario deberá de disponer como mínimo, durante todo el periodo de tiempo que dure la ejecución del servicio, de pólizas de aseguramiento que cubra los posibles daños que puedan ocurrir a pasajeros, o bienes de los mismos, comprometiéndose a que los recibos de las siguientes pólizas, estén al corriente de pagos

En concreto, el adjudicatario deberá gestionar y facilitar los siguientes seguros:

1. Seguro de responsabilidad civil de, al menos, seiscientos mil euros (600.000 €).
2. Seguro de equipajes y efectos personales (pérdida definitiva, robo y daño), de, al menos, mil doscientos euros (1.200 €).
3. Seguro de accidentes en viajes (transporte público o coche de alquiler), de, al menos, un millón de euros (1.000.000 €), por fallecimiento e incapacidad permanente.
4. Seguro de accidentes 24 horas (cobertura durante las veinticuatro horas del día con independencia de si el siniestro ocurre dentro de las instalaciones hoteleras o en cualquier otro lugar a lo largo del viaje), de, al menos, trescientos mil euros (300.000 €).
5. Repatriación del viajero desde España a su lugar de origen o desde cualquier lugar del mundo a España, cuando éste enferme, sufra un accidente o fallezca.
6. Seguro de asistencia en viajes para todos los viajes que se realicen y cuyos títulos sean facturados por la empresa adjudicataria.

Este seguro deberá presentarse con anterioridad a la firma del contrato con el licitador que resulte adjudicatario. Su falta supondrá la anulación de la adjudicación en beneficio del licitador que haya presentado la siguiente oferta mejor valorada.

De conformidad con lo establecido en los criterios de adjudicación descritos en el apartado 10.2 del Pliego de Condiciones Jurídicas, se valorarán las siguientes mejoras al seguro de cobertura de riesgos:

- Incremento sobre el importe mínimo de la póliza del seguro de responsabilidad civil;
- Incremento sobre el importe mínimo de la póliza del seguro de equipajes y efectos personales;
- Incremento sobre el importe mínimo de la póliza del seguro de accidentes en viajes;

6. OTRAS MEJORAS

Igualmente, a los efectos de valorar las ofertas, de conformidad con el apartado 10.2 del Pliego de Condiciones Jurídicas, se tendrán en consideración las siguientes mejoras:

- Exoneración de gastos de anulación de reservas de hotel.
- Inclusión, sin coste alguno, de un servicio de alertas consistente en el envío de correos electrónicos y/o mensajes SMS advirtiendo de circunstancias sobrevenidas o incidencias que puedan afectar al desplazamiento o a la estancia (retrasos, cambios de puertas de embarque, de hotel, de habitaciones, etc.).
- Asistencia en viaje que cubra el transporte o repatriación sanitaria de heridos o enfermos.
- Extensión del horario de oficina en dos horas (es decir, que se oferte un horario de 9.00 hasta las 19.00), y atención telefónica.
- Billete ida/vuelta para acompañante en caso de hospitalización.

7. TARIFAS, BONIFICACIONES Y DESCUENTOS

El licitador incluirá en su oferta (Sobre número 3), los importes de los cargos por emisión sobre cada producto objeto del contrato para su valoración, de acuerdo con lo establecido en el apartado 10.2 del Pliego de Condiciones Jurídicas, según el siguiente detalle:

- Cargos de emisión de billetes aéreos (nacional, europeo, transcontinental), y ferroviarios, que se oferten por importe inferior a los establecidos como máximo licitación: Se considerarán cargos máximos de licitación, I.V.A. y cualesquiera otros tributos excluidos:
 - Veintitrés euros (23 €) billete aéreo nacional;
 - Cuarenta euros (40 €) billete aéreo europeo;
 - Setenta euros (70 €) billete aéreo transcontinental;
 - Cinco euros (5 €) billete ferroviario;
 - Coches y hoteles sin cargo de emisión-
- Descuentos en facturación de hoteles.

A los efectos de calcular su oferta, se incluye en este Pliego, como Anexo I, a título orientativo, el volumen de contratación de viajes por FECYT en la anualidad 2014.

8. DOCUMENTACIÓN PROPUESTA TÉCNICA

A efectos de valorar los criterios objetivos para la adjudicación del contrato, el licitador presentará una propuesta técnica, que deberá incluirse en el Sobre nº 2, al que hace referencia el ANEXO 1 del Pliego de Condiciones Jurídicas.

La documentación requerida se presentará en un único documento en formato DIN A-4 con una letra no inferior a 10, paginada y desarrollada como máximo en 30 páginas. Todo lo que se exceda de esa extensión no será tenido en cuenta.

La entidad deberá presentar una Propuesta Técnica que deberá de estar estructurada de la siguiente manera:

- A) Características de la oferta. Cuestiones generales.
- B) Plan de adecuación de los medios y estructuras para el desarrollo del servicio. Grado de detalle y facilidad de uso de la información a facilitar. Descripción de Instalaciones y medios materiales (dirección física de la agencia en Madrid capital, fax, teléfono, e-mail, sistemas informáticos, terminales de ordenador, etc.). Descripción del equipo de trabajo en concreto del Gestor de Cuenta asignado
- C) Metodología de gestión del servicio:
 - Descripción del servicio.
 - Detalle de la operativa de gestión y tramitación de las peticiones de servicio. Se valorará la inclusión de un servicio de Secretaría Técnica para la gestión de reuniones, conferencias, eventos etc.
 - Sistema de control de calidad
 - Gestión de la facturación y liquidación de viajes. Se valorará la inclusión de mejoras propuestas que faciliten la gestión de la liquidación de los viajes y contabilidad, así como en la facturación y pagos del servicio.
 - Propuesta de informes trimestrales estadísticos o cualquier otro informe de interés (gestión de incidencias etc.).
 - Plan de emergencias: capacidad de respuesta ante emergencias, valorándose especialmente un servicio de atención permanente de 24 horas así como el tiempo de respuesta la demanda del servicio hasta la comunicación de las distintas posibilidades de realización del servicio solicitado.
- D) Cualquier otra información o documentación adicional que se considere relevante para la calificación de la propuesta.

ANEXO I.

VOLUMEN DE CONTRATACIÓN VIAJES EN LA ANUALIDAD 2014

Facturación Viajes 2014	Servicios	%	Importe	%
Vuelos	706	42%	219.198	60%
Transcontinental	54	3%	62.127	17%
Europa	416	25%	106.714	29%
Nacional	236	14%	50.358	14%
Tren	615	36%	36.145	10%
Internacional	10	1%	1.130	0%
Nacional	605	36%	35.015	10%
Hoteles	354	21%	102.224	28%
Internacional	193	11%	30.174	8%
Nacional	161	9%	72.050	20%
Bus	1	0%	26	0%
Coches	14	1%	1.095	0%
Otros	6	0%	7.244	2%
Total 2014	1.696	100%	365.932	100%