

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LOS SERVICIOS DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA EL CENTRO DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA EN RED ENFERMEDADES NEURODEGENERATIVAS (CIBERNED)

En este documento se detallarán las especificaciones técnicas mínimas de obligado cumplimiento que deberán incluir *sine die* las ofertas presentadas a este procedimiento.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto la ejecución del servicio de agencia de viajes para la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de los billetes, alojamiento y alquiler de vehículos que puedan resultar necesarios con motivo de los desplazamiento y estancias que realice el personal señalado en el punto 2, durante el periodo de vigencia derivado de la adjudicación del contrato, incluyendo al menos las siguientes tareas:

- Facilitar información horaria y tarifas relacionadas con la preparación de títulos de transporte, ya sea avión, ferrocarril, autobús o barco, y la adquisición y entrega de los correspondientes títulos de viaje.
- Reservar, a los mejores precios de mercado, habitaciones en hotel, 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 CIBERNED. La agencia de viajes informará, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.
- Alquiler de vehículos, con y sin conductor.
- Inscripción y asesoramiento para la organización y la asistencia a congresos, seminarios, conferencias y eventos.
- Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes.

1

2.- USUARIOS DE LAS PRESTACIONES

Los usuarios de las prestaciones objeto del presente contrato serán los siguientes:

- Personal contratado por CIBERNED.
- Personal adscrito y colaborador de CIBERNED.

3.- LIBERTAD DE CONTRATACIÓN DE CIBERNED

CIBERNED no asume la obligación de contratar todos los servicios descritos a través de la empresa que resulte adjudicataria, siempre y cuando las condiciones ofertadas por otras empresas sean económicamente más ventajosas.

En concreto, quedan exceptuados de este contrato los gastos de viajes y alojamientos que sean contratados y pagados directamente por los usuarios (bien por internet u otros medios), cuando el coste de los mismos sea igual o inferior al aplicado por la empresa adjudicataria. En su aplicación y con carácter general, se consideran las siguientes situaciones:

- 1.- Cuando el coste del mismo servicio demandado, obtenido por otros medios, sea inferior al ofertado por la empresa adjudicataria. Este extremo deberá quedar debidamente justificado con un presupuesto / oferta definitivo de la empresa adjudicataria.
- 2.- Cuando se trate de gastos de alojamiento cuyo importe sea inferior a las cuantías establecidas en las indemnizaciones por razón de servicio.
- 3.- En aquellos desplazamientos en los que la organización proponga el alojamiento en hoteles no ofertados por la empresa adjudicataria u ofertados en peores condiciones económicas.
- 4.- En otros casos en los que el demandante del servicio acredite circunstancias que puedan hacerse corresponder con esta excepción.

4.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR

Negociación de condiciones especiales con los distintos proveedores de servicios (alojamiento, transportes aéreos, terrestres y marítimos, etc.), tanto en lo que se refiere a condiciones económicas como a condiciones de preferencia.

a) Reservas de hotel:

Gestión de precios especiales, reservas, confirmación y facturación de habitaciones de hotel.

b) Reservas de avión, ferrocarril, autobús y barco:

La Agencia de viajes deberá contar con conexión a los sistemas informáticos de reservas que permitan la confirmación inmediata de plaza en todas las compañías aéreas, navieras 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 particularidades 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.

c) La Agencia de viajes adjudicataria debe, en caso de ser requerida por CIBERNED, gestionar y proporcionar (contacto, negociación de condiciones especiales y contratación con los diferentes proveedores) y facturar todo tipo de servicios, en cualquier parte del mundo:

Autocares para traslados; alquiler de vehículos; servicio de restauración; guías desde el punto de origen y locales; localización, reserva, adecuación y decoración de las salas para reuniones, incluidos, montajes especiales, megafonía, audiovisuales, contratación artística, visitas técnicas, seguridad, personal auxiliar, servicios de catering, etc.: azafatas; Intérpretes; alquiler de espacios de ferias; seguros de enfermedad, accidentes y repatriación; organización y asistencia de actos oficiales; comunicaciones especiales durante los eventos (fax, teléfonos, fotocopiadoras, soporte informático, etc.); instalación de logísticas especiales: carpas, catering, etc.; mostradores de bienvenida e información en aeropuertos, estaciones, etc.; coordinación de gestiones oficiales para la utilización de espacios públicos; tramitación de visados; y cualesquiera otros de análoga naturaleza.

- d) En todos los servicios relacionados en los apartados a, b, y c, la agencia de viajes deberá negociar condiciones especiales con los distintos proveedores. Si CIBERNED obtiene directamente condiciones más ventajosas, la Agencia debe asumir el compromiso de gestionar y contratar los servicios y facturar los mismos sin que dichas condiciones sufran variación alguna.

El adjudicatario asumirá el compromiso de cumplir las siguientes condiciones u obligaciones en la prestación de los servicios requeridos por CIBERNED:

- 1.- Compromiso de financiación y prepagos, cuando fuera necesario para gestionar reservas a cargo de CIBERNED.
- 2.- Entrega y recogida de documentación en las 24 horas siguientes desde la confirmación por parte de CIBERNED. Los títulos de transporte y hotel se entregarán preferentemente mediante correo electrónico. La entrega de títulos se realizará sin coste económico alguno para CIBERNED.
- 3.- Servicio permanente de Información y apoyo. El adjudicatario atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifican los servicios prestados en jornada de lunes a viernes, con el siguiente horario mínimo.
De 9'00 a 14'00 y de 15'00 a 18'00.
- 4.- Secretaría técnica con experiencia en la organización y coordinación de eventos relacionados con el ámbito de la investigación médica y sanitaria.
- 5.- Servicio personalizado. La cuenta CIBERNED debe ser atendida por un responsable de la misma, con preparación y experiencia adecuadas, el cual supervisará la actuación del personal encargado de la cuenta. El gestor de la cuenta deberá asistir personalmente a los congresos que CIBERNED le solicite.
- 6.- La Agencia de viajes debe garantizar la disponibilidad y rapidez de gestión del personal encargado de la cuenta de CIBERNED; la agilidad en la solución de Incidencias, cambios de billetes, reembolsos, etc., y un control exhaustivo del servicio prestado.

Servicio gratuito de alertas consistente en el envío de mensajes, advirtiendo únicamente de circunstancias sobrevenidas o incidencias que afecten a los desplazamientos que ya han sido contratados. Se valorará la existencia de un servicio de mensajes sms al móvil.

7.-El adjudicatario deberá acomodar la facturación, con desglose de IVA, a las instrucciones que le dirija CIBERNED.

Las facturas resultantes de los servicios solicitados serán remitidas a la dirección de correo electrónico indicada previamente por CIBERNED.

En las facturas se especificarán para cada uno de los servicios de forma clara y detallada:

- Nombre completo del usuario de la prestación.
- Código del proyecto del usuario de la prestación.
- Número de solicitud de compra.
- Medio de transporte utilizado (tipo de transporte, clase/categoría, número de billete)
- Alojamiento facturado, si procede (nombre alojamiento y categoría, número de noches, tipo de habitación facturada, servicios facturados e importe desglosado-parking, lavandería,...).
- Fecha del servicio.
- Descuentos, impuestos y demás conceptos con trascendencia económica.
- Importe íntegro del servicio, importe líquido del servicio.

8.- El adjudicatario deberá disponer como mínimo, durante todo el tiempo que dure la adjudicación del servicio objeto del presente concurso, de pólizas de aseguramiento que cubran los posibles daños que puedan ocurrir a pasajeros, o a bienes de los mismos, contratado por mediación del adjudicatario, por lo que se compromete a que los recibos de las siguientes pólizas estén al corriente de pago.

5.- SOLICITUD DE SERVICIOS

Los servicios serán solicitados a la Agencia de viajes mediante un correo electrónico normalizado que se remitirá por correo electrónico.

La agencia de viajes facilitará, con la mayor brevedad posible, a CIBERNED y a los usuarios de los servicios, cualquier tipo de información que soliciten, tanto verbal como escrita, relativa a la organización de los viajes, especialmente itinerarios, horarios, formalidades, precios, etc. En el caso de que la información se solicite por escrito, la agencia de viajes facilitará los itinerarios posibles, en su caso, señalando el que reúne las condiciones más interesantes.

La agencia de viajes se compromete en cualquier caso a contestar en el plazo máximo de 24 horas, los días laborables, y el siguiente laborable en caso de ser festivo.

6.- MODIFICACIÓN DE ITINERARIOS O DE CONDICIONES DEL VIAJE

La agencia de viajes tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva sin cargo alguno para CIBERNED. Las modificaciones que se efectúen con 48 horas de antelación a la ejecución del servicio no supondrán coste ni penalización para CIBERNED.

Los gastos suplementarios debidos a anulaciones de referencia que sean debidos a una negligencia imputable a la agencia de viajes serán a su cargo.

7.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La agencia de viajes se comprometerá por escrito a respetar el secreto relacionado con la información que conozca por razón de los servicios prestados a CIBERNED. Este documento se incorporará al sobre 2 (propuesta técnica) de la oferta.

8.- TARIFAS Y ESTADÍSTICAS

Una vez formalizado el contrato, y siempre que lo solicite CIBERNED, la agencia de viajes adjudicataria facilitará una lista de tarifas oficiales, de las tarifas especiales y de las reducciones ofrecidas (conseguidas para los usuarios del presente contrato), clasificados según los distintos tipos de transportes y los principales destinos.

Mensualmente, en caso de ser requerido, la agencia de viajes deberá facilitar obligatoriamente a CIBERNED información estadística de todas las prestaciones efectuadas, distinguiendo las realizadas para los distintos grupos que forman CIBERNED, incluyendo la siguiente información estadística: número de billetes emitidos y su distribución por clases, compañías de transporte, tipos de tarifa, etc. Dicha información será remitida en soporte informático para su tratamiento.

9.- PARTICULARIDADES DEL ALOJAMIENTO DE LOS USUARIOS DEL PRESENTE CONTRATO

Los hoteles, de 3 y 4 estrellas y cuyo precio debe estar dentro de los límites fijados por la normativa de la Administración Pública en materia de indemnización por razón del servicio, deben además ser céntricos, estar bien comunicados y reunir unas condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que le son propios y la atención al cliente.

El precio de los alojamientos que incluyan los licitadores en sus ofertas debe incluir el alojamiento y desayuno y todos los impuestos, siendo el importe máximo el que corresponda a cada grupo.

En el supuesto de que no existiese alojamiento en hotel dentro de las tarifas y grupos establecidos para la Administración Pública, el responsable de la cuenta remitirá a la Oficina Técnica de CIBERNED escrito en el que se certifique dicha situación.

La agencia de viajes informará también de tarifas especiales que pueda haber en cada momento, siempre incluidas dentro del importe máximo que corresponda cada grupo.