

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES PARA EL FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL (FAMSI), POR PROCEDIMIENTO ABIERTO. REFERENCIA 003/2022

1.- Objeto del contrato.

El contrato tiene por objeto la prestación del servicio de asistencia y organización de los desplazamientos, transporte, alojamiento y alquiler de vehículos que, como consecuencia del desempeño de sus tareas institucionales y/o profesionales, las personas que a continuación se detallan deban realizar por cuenta del FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL (en adelante FAMSI):

- El personal de FAMSI.
- Las personas que, en su caso, participen en actividades en las que FAMSI tenga presencia institucional y/o que por las características del evento se considere relevante invitar (en calidad de ponentes o asistentes).

El servicio comprende las funciones propias de las agencias de viajes (información, programación de viajes, realización de reservas y, en su caso, cancelación, expedición de billetes de líneas regulares de transporte, reservas de alojamiento, etc.). Estas funciones deberán prestarse con criterios ambientales.

2.- Alcance del servicio.

Formarán parte de los servicios a prestar por parte de la agencia seleccionada, considerando en cada uno de ellos criterios ambientales, los siguientes:

- Facilitar información sobre los medios de transporte posibles, con horarios y mejores tarifas disponibles, ya sea en avión, ferrocarril, autobús o barco, realizando las reservas necesarias para facilitar el viaje.
- Facilitar información sobre habitaciones en hotel, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, con condiciones, características, ubicación y mejores precios disponibles.
- Gestionar acuerdos con compañías de transportes y establecimientos hoteleros para obtener las condiciones más ventajosas para FAMSI.

- Realizar las reservas necesarias y, previa autorización de FAMSÍ, conformaciones y emisiones de billetes, utilizando los medios que supongan un mayor ahorro para FAMSÍ, informando de las restricciones que, en su caso fueran de aplicación.
- Facilitar información sobre servicios de restauración, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, con condiciones, características, ubicación y mejores precios disponibles.
- Realizar reservas y pagos de servicio de restauración que sean seleccionados.
- Facilitar el alquiler de vehículos, con o sin conductor, cuando el viaje así lo requiera, negociando las mejores condiciones posibles del mercado.
- Facilitar a la persona que viaja y al gestor de viajes de FAMSÍ, la documentación del viaje, billetes, bonos de reserva y cualquier información de interés necesario para garantizar el buen fin del viaje.
- Gestión de los documentos administrativos que fueran necesarios para la organización de un viaje tales como visados, gestión de aduanas, exceso de equipaje, seguros especiales, etc.
- Otorgar los medios de garantía que se precisen para garantizar las reservas (en el caso de que así sean requeridos por las empresas hoteleras o transportistas).
- FAMSÍ podrá, de forma puntual, y si lo considera conveniente, encargar a la empresa adjudicataria la gestión de la organización de eventos dentro y fuera de la sede de FAMSÍ relacionados con sus fines y funciones.
- Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes.

El precio ofertado vinculará durante el tiempo que la agencia de viajes se comprometa a mantener la reserva y hasta la fecha de la efectiva emisión del billete, que deberá tener lugar dentro de dicho periodo. Si durante el periodo de la reserva apareciesen precios más económicos para el trayecto o estancia solicitado por FAMSÍ, la agencia de viajes estará obligada a hacer la actualización y a facturar el precio más económico.

Al precio final que resulte, se aplicarán las bonificaciones que proponga la empresa adjudicataria a los efectos de la licitación, sin que tales bonificaciones puedan revisarse durante la vigencia del contrato.

3.- Excepciones al contrato.

FAMSI se reserva la facultad de reservar o procurar los servicios objeto de este contrato por sí misma o a través de otra agencia de viajes, con la finalidad de conseguir un precio más beneficioso que el proporcionado por la adjudicataria. Este extremo deberá quedar justificado con el presupuesto/oferta obtenida, presupuesto del que se dará traslado a la adjudicataria por si pudiera igualarlo.

Igualmente, tampoco prestará el servicio la adjudicataria en los desplazamientos a jornadas, cursos o encuentros/congresos cuando la organizadora de ellos, distinta de FAMSI, proponga el alojamiento en hoteles no ofertados por la adjudicataria u ofertados por aquella en peores condiciones económicas.

FAMSI se reserva el derecho de no incluir en el contrato determinadas prestaciones de hotel y de adquisición de títulos de viaje, así como el contratar directamente determinados servicios con compañías y establecimientos hoteleros, así como indicar a la agencia de viajes la conveniencia de reservar en un determinado hotel para determinados eventos.

4. Condiciones de la prestación del servicio de la agencia de viajes.

La prestación del servicio se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, la opciones y alternativas que resulten más ventajosas para FAMSI, en particular, con criterio ambiental y económico.

La adjudicataria, entre todas las que se puedan obtener en el mercado, deberá aplicar en cada caso las opciones más ventajosas para FAMSI aplicando los descuentos o condiciones especiales que puedan ofrecer las distintas cadenas de hoteles, empresas transportistas, de alquiler de vehículos, etc.

La adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que considere que mejor garantizan la finalidad perseguida y la resolución de las incidencias que surjan durante el viaje. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta de la adjudicataria.

La atención a las demandas de información deberá ser inmediata y el tiempo máximo de respuesta a una solicitud de servicio será de 24 horas desde que FAMSI hubiera solicitado información. El incumplimiento reiterado de los tiempos máximos de servicio podrá ser causa de resolución del contrato.

El horario mínimo de servicio será de lunes a viernes de 9 a 14:30 horas y de 16 a 18:30 horas en jornada normal y de 9 a 16 horas en jornada de verano. Fuera de las horas normales del servicio, la empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio 24 horas para atender incidencias del viaje o emergencias las 24 horas del día, los 365 días del año, con capacidad para emitir nuevos billetes, realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados por el FAMSÍ. La agencia de viajes deberá facilitar, junto a los títulos de transporte y/o de alojamiento un número de teléfono de asistencia 24 horas al que llamar en casos de emergencia.

Los gastos suplementarios debidos a anulaciones o modificaciones, que sean imputables a una negligencia o mala gestión de la agencia de viajes adjudicataria, serán a su cargo, y previamente quedará determinado por la puesta en común entre FAMSÍ y la adjudicataria.

La documentación a presentar de cada alternativa incluirá:

Criterios para las reservas de viaje.

- Cuando se solicite organizar un viaje, la adjudicataria estudiará las opciones disponibles e informará de las mejores alternativas a la responsable de la petición.
- En desplazamientos con viajes en avión de duración inferior a 3 horas, la adjudicataria también estudiará y comunicará las posibilidades en tren.

En cualquier caso, la documentación a presentar de cada alternativa incluirá:

- El medio de transporte (avión, tren, autobús...) y precio total.
- El tiempo de duración por trayecto (incluyendo en el caso de avión el tiempo previo al embarque y el tiempo desde el aeropuerto a la ciudad de destino) y número de trasbordo.
- Las emisiones de CO₂ del desplazamiento (ida y vuelta).
- La compensación de las emisiones de CO₂ por el desplazamiento.

Criterios para la reserva de alojamiento.

- En el caso que se solicite la reserva de alojamiento, la adjudicataria, además de la opción en tren de cama, buscará aquellos que tengan buena conexión de transporte público y/o cercanos al punto de llegada y/o del lugar del evento.

- Entre las alternativas deberá haber al menos un alojamiento que presente buenas prácticas de gestión ambiental, acreditables mediante un sistema de gestión ambiental (tipo EMAS, ISO 14001....) o equivalente.

- La empresa informará a la persona responsable de la petición de las distintas alternativas, indicando:
 - El precio (de pernoctación y desayuno).
 - La conexión en transporte público y/o a pie desde la estación de llegada y hacia el lugar donde se realice el evento.
 - La posesión de una política y buenas prácticas de gestión ambiental acreditables mediante la certificación con un sistema de gestión ambiental u otra documentación.
 - La compensación de las emisiones de CO2 por la pernoctación.

Criterios para el alquiler de turismos.

- En el caso que se solicite el alquiler de turismos, la adjudicataria informará a la responsable de la petición de las diferentes alternativas (mínimo dos).

- En la documentación a presentar se indicará, para cada opción, al menos la siguiente información: Marca, modelo, emisiones de CO2 (G/Km), Eficiencia energética, precio y condiciones.

- Todas las opciones que se presenten deberán tener una clasificación de eficiencia energética como mínimo de B (o mejor) y unas emisiones de CO2 inferiores a 160g/km. La categoría del vehículo y emisiones se puede obtener del fabricante o distribuidor y/o en la página Web: <http://coches.idae.es>

Criterios para el alquiler de autobuses.

- En el caso que se solicite el alquiler de autobuses, estos deberán cumplir con los niveles de emisiones de gases contaminantes del estándar EURO V (vehículos posteriores a octubre de 2008) o posterior.

- La adjudicataria facilitará a la responsable de la petición la siguiente información:
 - Marca, modelo, estándar euro, precio y condiciones.

- También informará sobre la formación o no que los conductores asignados tengan en conducción eficiente.
- La compensación de las emisiones de CO2 por el desplazamiento.

5.- Solicitud del servicio y entrega de títulos.

5.1. Los diversos encargos serán realizados por las secretarías de las Unidades o Departamentos del APLDC, que ejercerán principalmente la función de gestor del viaje, y subsidiariamente la persona que viaja, mediante el envío por correo electrónico a la adjudicataria de una plantilla del pedido en el cual se describirá las circunstancias que puedan afectar al pedido (origen, destino, fechas, horarios, número de viajeros, datos personales, visados, ...). En cualquier caso, los servicios deberán ser confirmados por escrito (mediante medios electrónicos para facilitar la gestión), previamente a su confirmación o la emisión de los correspondientes billetes.

5.2. La agencia de viajes facilitará, cualquier tipo de información que se le solicite por el gestor del viaje, tanto verbal como escrita, relativa a la organización de los viajes, especialmente itinerarios, horarios, formalidades, precios, etc.

5.3. Los títulos de transporte, reservas u otros documentos necesarios para las usuarias serán entregados, siempre que sea posible, por medios electrónicos directamente a la persona que viaja y al gestor del viaje, mediante el envío al móvil de la persona usuaria del billete en formato passbook y/o código QR para minimizar el consumo de papel. Cuando ello no fuera posible se entregarán en las oficinas de FAMSI, o bien en los lugares acordados entre la usuaria y la agencia de viajes, corriendo a cargo de la adjudicataria los costes de envío. No obstante, cuando esto sea necesario, los documentos impresos se realizarán en papel reciclado (a excepción de los billetes en cupones).

5.4. En la documentación a entregar a la persona que viaja, además de los bonos o reservas de alojamiento y títulos de transporte, deberá entregarse con los datos fundamentales del viaje: horarios, vuelos, direcciones, teléfonos de los lugares para resolver las incidencias que puedan surgir, también deberán de figurar los riesgos que cubren los seguros con que se viaja, los importes de cobertura y la forma de dar los partes correspondientes. Así como instrucciones para uso de sistema de localización de la persona que viaja durante todo el viaje.

5.5. La adjudicataria gestionará igualmente los cambios, modificaciones y/o anulaciones de billetes que sean precisos. En el caso de que durante el desplazamiento las personas que viajan tuvieran que realizar alguna modificación, la adjudicataria les facilitará la gestión para que dichos cambios o anulaciones puedan ser realizados directamente por ellos en las oficinas del transportista.

5.6. FAMSÍ no se hará cargo del coste de una reserva o billete emitido sin la autorización correspondiente, ni de los posibles incrementos de gastos, respecto a los precios aceptados a la hora de emitir los billetes y que no hubieran sido informados por la agencia de viajes.

6.- Tarifas.

La adjudicataria se compromete a ofertar las tarifas más ventajosas en clase turista en los viajes que gestione, así como en los alojamientos y en plazas hoteleras en función de fechas, duración, itinerarios, características de la persona que viaja, así como otras circunstancias que concurran en dichos viajes.

A la hora de establecer las tarifas, la adjudicataria tendrá presente las cuantías de las indemnizaciones por razón del servicio que se consignan en la Orden de 11 de julio de 2006 de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía (BOJA número 13, de 26 de julio de 2006), y cuyos límites pueden ser objeto -durante la vigencia de este contrato- de modificación normativa, en cuyo caso, la adjudicataria aplicaría los límites vigentes en cada momento.

Con carácter excepcional, siempre que se cuente con el informe favorable motivado y el visto bueno de FAMSÍ, se podrá superar el límite establecido en la citada Orden.

Una vez formalizado el contrato, y siempre que lo solicite FAMSÍ, la agencia de viajes adjudicataria facilitará una lista de tarifas oficiales, de las tarifas especial y de las reducciones ofrecidas (conseguidas para las usuarias del presente contrato), clasificados según los distintos tipos de transporte y los principales destinos, tomando en consideración criterios ambientales.

7.- Dirección de los trabajos.

7.1. La adjudicataria designará, de entre su equipo humano, un equipo específico de, al menos, tres personas para atender el servicio objeto del contrato, una de las cuales, con capacidad de resolver las incidencias que puedan surgir en el funcionamiento puntual e inmediato del servicio, actuará de interlocutora entre FAMSÍ y su organización y será responsable máximo del servicio por parte de la adjudicataria.

7.2. La adjudicataria deberá comunicar a FAMSÍ cualquier variación en el equipo encargado de la ejecución del servicio. Por su parte, FAMSÍ podrá exigir a la adjudicataria, mediante propuesta debidamente razonada, la sustitución del trabajador/a que, por dejación o extralimitación, incumpla obligaciones o no desempeñe las funciones que le sean propias con la debida diligencia.

7.3. Con el fin de asegurar el normal funcionamiento del servicio FAMSÍ podrá convocar a la adjudicataria cuantas veces juzgue oportuno con el fin de asegurar el cumplimiento de lo establecido en la descripción de contenidos del servicio.

7.4. A fin de controlar adecuadamente que la adjudicataria ofrece en cada momento la mejor oferta disponible en el mercado, y que aplica correctamente las reglas fijadas en el procedimiento para determinar el precio definitivo (con relación a costes efectivos y bonificaciones o descuentos sobre el precio pactadas) se establecen los siguientes mecanismos de control:

- a) FAMSÍ queda facultada para contrastar la información suministrada por la adjudicataria, con la que ofrezcan otras agencias de viajes, solicitando a tal efecto presupuestos alternativos.
- b) La adjudicataria deberá disponer y gestionar un programa informático que permita conocer a FAMSÍ, en cada momento, el importe total facturado, asimismo, deberá llevar el control informático del precio más económico conseguido para cada concepto objeto de contratación, considerando criterios ambientales, de la fecha de su reserva y/o emisión, con indicación expresa de ambas fechas, y de todas las circunstancias identificativas precisas para poder determinar el concepto al que se refieren. En el precio correspondiente a cada concepto facturado, deberá desglosarse la parte que corresponda a gastos de emisión, tasas, descuentos, otras, bonificaciones e impuestos.

7.5. Informes de servicios prestados.

La agencia de viajes adjudicataria deberá facilitar a FAMSÍ, semestralmente y cuando así se le requiera (en todo caso cuando el proyecto vinculado al servicio contratado lo requiera), la información relativa a los viajes realizados a cargo de este contrato, que incluya, al menos, los siguientes extremos:

- Número de billetes emitidos, clasificados por medio de transporte, que incluya información de clases de billetes, origen y destino, compañías de transporte, tipo de tarifas, kilometraje y emisiones de CO₂ acumulada total, así como la distancia recorrida en cada medio de transporte y las emisiones de CO₂ asociadas a cada uno de ellos, y cualquier otra información relevante del viaje.
- Información relativa a las tarifas y descuentos conseguidos en medios de transporte.
- El porcentaje de utilización de los diferentes medios de transporte tanto en general como por destino (internacional, europeo, estatal o en la CAPV).
- Número de estancias en hotel, clasificados por destinos, cadena hotelera, con información sobre servicios, noches pernoctadas, tarifas y descuentos conseguidos, la posesión de una política y buenas prácticas de gestión ambiental acreditables mediante la certificación con un sistema de gestión ambiental u otra documentación.
- Alquiler de vehículos, clasificados por compañía, con información de lugar de recogida y entrega, servicios usados, días de utilización, marca, modelo, emisiones de CO₂ (G/Km), eficiencia energética, tarifas y descuentos.
- Visados tramitados y cualquier otro servicio realizado.
- Cargos de emisión facturados, clasificados por conceptos.

La información deberá ser facilitada en soporte informático que permita su posterior tratamiento.

8.- Importe del contrato.

El presupuesto del contrato será el importe de adjudicación durante la vigencia del mismo o hasta agotar el presupuesto.

El contrato cuenta con un presupuesto limitativo, en el cual la adjudicataria se obliga a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número total de prestaciones incluidas en su objeto se defina con exactitud al tiempo de celebrarlo, por estar subordinadas a las necesidades de FAMSÍ, estableciéndose su presupuesto máximo en 100.000,00€ IVA incluido.

9.- Duración del contrato.

La duración del contrato se establece por un plazo de **doce meses** a contar desde la firma del mismo.

10.- Facturación y forma de pago.

10. 1. La adjudicataria se compromete a facturar individualmente cada servicio realizado. En cada una de las facturas que gire a FAMSÍ deberán constar expresamente las condiciones económicas que la adjudicataria aplique en función de la oferta económica presentada, así como cada uno de los conceptos de gasto, entre otros:

- Nombre completo de la persona que viaja.
- Concepto de servicio que se factura,
- Fecha del servicio.
- Origen/Destino.
- Tipo de Transporte.
- Nombre del alojamiento y categoría, con indicación de la fecha entrada y salida, el régimen de alojamiento, etc.
- En caso de alquiler de vehículos: hora, lugar de entrega y recogida, categoría del vehículo facturado y kilometraje realizado.
- Visados.
- Importe íntegro del servicio.
- Cargos de emisión.
- Impuestos y demás conceptos de trascendencia económica.

En los servicios prestados por la adjudicataria como consecuencia de las indemnizaciones por razón del servicio, el importe facturado en concepto de alojamiento y locomoción no podrá ser

superior a los importes máximos contemplados en el apartado de las tarifas, conforme el régimen de resarcimiento que se establezca en la normativa vigente.

En caso de actividades especiales, la facturación se realizará siguiendo las indicaciones que, para cada caso, facilite FAMSÍ.

10.2. Los servicios deberán ser facturados una vez prestados efectivamente, en el mes de su realización o en el mes siguiente al mismo.

10.3. Las entidades o personas proveedoras de FAMSÍ estarán obligadas a emitir factura

10.4. El pago de las facturas se realizará mediante transferencia bancaria a favor de la adjudicataria y conforme a los plazos legalmente establecidos, una vez prestado el servicio en conformidad.

11.- Otras obligaciones de la adjudicataria.

11.1. Seguros: Con el fin de cubrir los eventuales riesgos la persona que viaje, en el ámbito de este contrato, deberá llevar contratada una póliza de accidentes y asistencia en viajes, siendo responsabilidad de la agencia de viajes la gestión puntual de dicho seguro. La agencia de viajes deberá garantizar por cada servicio que realice, como mínimo, las siguientes contingencias:

- a) Seguro de accidente en viaje, sin límite de personas por siniestro.
- b) Seguro de asistencia que cubra, al menos:
 - o Traslado sanitario/evacuación de enfermos o heridos,
 - o Transporte de restos mortales.
 - o Desplazamiento urgente del asegurado por fallecimiento de un familiar.
 - o Billete de ida y vuelta de un familiar en caso de hospitalización del asegurado.
 - o Gastos de prolongación de estancia para el asegurado y el acompañante en un hotel en el extranjero.
 - o Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero.
- c) Seguro de accidentes/incidentes en hoteles, así como durante los viajes (medios de transporte):
 - o Retraso y cancelación del vuelo.
 - o Pérdida de conexiones.
 - o Retraso de equipaje.
 - o Pérdida o daño del equipaje.

El ámbito de cobertura es mundial y el periodo de cobertura coincidirá con toda la duración del viaje.

El importe de las coberturas, así como las características del seguro (indemnizaciones, coberturas, exclusiones) se incluirán entre la documentación técnica.

La agencia de viajes adjudicataria se compromete a suscribir una póliza de responsabilidad civil de al menos 100.000,00 €. La adjudicataria entregará una copia de las pólizas y copias de los recibos bancarios del pago de las primas al FAMSÍ para su comprobación.

La contratación del seguro, en ningún caso, supondrá coste alguno para FAMSÍ, en concepto de primas, franquicias, o cualquier otro concepto distinto de las tarifas por servicio ofertadas por la agencia de viajes. Quedando obligada la adjudicataria a afrontar los costes correspondientes, en caso de franquicias no especificadas en su oferta, o impago de las cuotas del seguro.

11.2. Autorizaciones.

La adjudicataria debe disponer, sin coste alguno para FAMSÍ, de todas las autorizaciones y licencias administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad empresarial, siendo la única responsable ante las compañías aéreas, hoteles y FAMSÍ respecto de cualquier otra sociedad con la que subcontrate la realización de las prestaciones objeto del contrato.

11.3. Confidencialidad.

La adjudicataria se compromete a respetar el secreto relacionado con la información que conozca por razón de los servicios prestados al FAMSÍ. La información de carácter personal facilitada por FAMSÍ sobre las usuarias de los servicios a contratar será única y exclusivamente utilizada por la empresa adjudicataria para este fin, no permitiéndose que la misma sea utilizada para finalidades distintas, ni entre empresas del mismo grupo, sin el previo consentimiento de su titular. En caso de incumplimiento, incurrirán en las responsabilidades legales a que hubiera lugar. La adjudicataria deberá guardar el debido sigilo sobre el contenido y desarrollo del contrato.

12.- Convenios

La adjudicataria podrá ser requerida por FAMSÍ para aportar la relación de convenios de que dispone con las diferentes compañías hoteleras, de transporte aéreo, terrestre, marítimo y otras empresas/servicios.