SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EXTENDA-AGENCIA ANDALUZA DE PROMOCIÓN EXTERIOR, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PROCEDIMIENTO ABIERTO

Nº DE EXPEDIENTE: 2018-115

1. OBJETO

El objeto del contrato es el servicio de agencia de viajes para el personal que presta sus servicios en Extenda y personas relacionadas con la actividad de la misma. El servicio consistirá en la gestión de reserva, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, alojamiento y alquiler de vehículos, tanto en territorio nacional como en el extranjero, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que Extenda considere conveniente encomendar al adjudicatario.

Asimismo, para la correcta ejecución de los objetivos marcados en las programaciones anuales de Extenda, se hace necesario incluir dentro del objeto del contrato la gestión de la organización logística de misiones directas, inversas, reuniones, conferencias y otros eventos de similares características que se detallan en el apartado “Descripción del Servicio”.

Los licitadores deberán incluir en su propuesta un servicio de inplant en las dependencias de Extenda.

Extenda no asume la obligación de contratar todos los servicios incluidos en el objeto a través de la agencia que resulte adjudicataria.

Será obligación de la empresa contratista la realización de las gestiones oportunas para la obtención de visados.

El importe de este contrato estará cofinanciado al 80% con Fondos procedentes de la Unión Europea, a través del Programa Operativo FEDER de Andalucía 2014-2020, o cualquier otro programa susceptible de financiar esta actividad.

2. LUGAR DE EJECUCIÓN

En territorio nacional como en el extranjero.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria se compromete a gestionar durante toda la vigencia del contrato los servicios incluidos en los siguientes apartados:

A. *TÍTULOS DE TRANSPORTE*

La empresa adjudicataria tramitará, confirmará y emitirá, en su caso, todos los billetes que Extenda solicite a través de la persona que se designe como responsable de la contratación, tanto para viajes nacionales como internacionales. Asimismo, informará al personal de Extenda sobre horarios, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados.

La empresa adjudicataria gestionará igualmente los cambios y anulaciones de billetes que sean precisos. En el caso del transporte por ferrocarril, será obligatorio que se garantice en su caso, además, la posibilidad de cambio o anulación directamente en las oficinas de RENFE por los propios viajeros.

La empresa adjudicataria ofrecerá en todos los casos, especialmente en el aéreo, la tarifa más barata que pueda obtener en función de la clase de billete solicitado.

Los billetes se expedirán a nombre de la persona y para las fechas que figuren en la Orden de Viaje. El viaje se realizará, de ser posible y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular, trayectos directos (sin escalas) y en

las clases a que tengan derecho los solicitantes del servicio, o se autoricen en la Orden de Viaje y con prioridad en las compañías con las que se tengan establecidos convenios, acuerdos, conciertos o similares. En cada caso se aplicarán las tarifas más ventajosas, adecuadas a las necesidades de cambio o anulación de los billetes.

La empresa adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva deberá informar a Extenda de las posibles opciones de compañía aérea, tarifa, escalas, etc., proponiendo en su caso las mejores opciones.

Se deben presentar, además, copias de convenios o acuerdos suscritos con Compañías aéreas para obtener descuentos en clase turista a los destinos objeto de los acuerdos, acceso a tarifas de internet u otras mejoras.

Para los viajes en avión se utilizará, en todo caso, la clase turista o asimilada, salvo que excepcionalmente se autorice expresamente una clase superior, haciéndolo constar en la solicitud.

B. ***ALOJAMIENTO***

La empresa adjudicataria proporcionará a Extenda las reservas de alojamiento solicitadas por ésta para las fechas y destinos concretados por la misma, tanto en ámbito nacional como internacional que deberán ser, para el personal de Extenda, con tarifas del Grupo II establecidas en la normativa de indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía vigente en cada momento. Además, para los alojamientos en el extranjero para el personal de Extenda, los hoteles deberán ser de categorías equiparables al menos a hoteles de tres estrellas en España o superior y estar situados próximos al lugar de celebración del evento y bien comunicados. Extenda comunicará a la

empresa adjudicataria, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de alojamientos requeridos. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos y fechas solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a Extenda soluciones alternativas.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada alojamiento tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

La Agencia podrá, en nombre de Extenda concertar convenios especiales de tarifas negociadas con hoteles o cadenas hoteleras. Asimismo, la Agencia se compromete a asumir los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos o convenios que Extenda haya suscrito o pueda suscribir con empresas hoteleras. La Agencia quedará obligada a tramitar las gestiones de reserva y, en su caso, la facturación de estos servicios.

C. ***ALQUILER DE CUALQUIER CLASE DE VEHÍCULO***

La empresa adjudicataria proporcionará a Extenda las reservas de alquiler de cualquier clase de vehículos con o sin conductor (como por ejemplo coches, autocares, microbuses,) solicitados por ésta para las fechas y destinos concretados por la misma. Extenda comunicará a la empresa adjudicataria, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de vehículos requeridos. En el supuesto de que no existan vehículos para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a Extenda soluciones alternativas.

La empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

D. ***VISADOS E INFORMACIÓN***

Asimismo, y a requerimiento de Extenda, la empresa adjudicataria tramitará todos los visados que se requieran en los países de destino. Los gastos ocasionados por la gestión de los mismos correrán a cargo de Extenda. Asimismo, junto con los pasajes y billetes, dotará de la información necesaria sobre el punto de destino (principales aeropuertos, planos de ciudad, localización de corresponsales de la adjudicataria más próximos, etc).

Cuando las autoridades sanitarias españolas o la Organización Mundial de la Salud aconsejen la vacunación o medidas o cuidados sanitarios extraordinarios en determinados países, informarán puntualmente y por escrito al peticionario de la reserva.

E. ***GESTIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN DE LOGÍSTICA DE MISIONES DIRECTAS, INVERSAS, REUNIONES, CONFERENCIAS Y OTROS EVENTOS DE SIMILARES CARACTERÍSTICAS.***

En diversa tipología de acciones de Extenda como por ejemplo misiones directas, inversas, showroom, etc, se requiere de reservas de salas con servicios complementarios y equipamiento de las mismas para el adecuado desarrollo de la acción. Estas salas, por operatividad, deben encontrarse en el mismo hotel en el que se alojen los miembros de la misión siempre que haya disponibilidad y las características de las mismas se adecuen a las necesidades de la acción concreta. En caso contrario, el adjudicatario presentará tres propuestas (en la medida de lo posible) a Extenda de ubicaciones para desarrollar la acción con sus correspondientes presupuestos, quedando a potestad de Extenda la elección de uno

de entre los tres. De igual forma, el resto de servicios que se describen a continuación serán, en primera opción, gestionados con el hotel, y en caso de que no se desarrolle en el hotel, el adjudicatario deberá igualmente presentar tres ofertas siempre que el sitio donde se celebre la acción no exija proveedores en sus instalaciones.

Por tanto, y a requerimiento de Extenda, la empresa adjudicataria gestionará los siguientes servicios necesarios para el adecuado funcionamiento de uso de salas y de equipamiento de las mismas. Dentro de estos, se incluirán la contratación de los siguientes servicios:

- Alquiler de salas para eventos y su adecuación para la actividad a desarrollar. Entendiendo por esto último, el mobiliario necesario para su desarrollo.
- Catering y restauración para los desayunos y/o comidas de trabajo que tengan lugar durante el desarrollo de la acción.
- Servicios técnicos, audiovisuales y tecnológicos: contratación de servicios técnicos, materiales y humanos necesarios para la realización de presentaciones o actuaciones vinculadas a acciones o eventos concretos. Dentro de estos servicios se entienden incluidos, la contratación de servicio wi-fi y del personal necesario para el óptimo funcionamiento de sesto servicios.

Extenda no tendrá vinculación contractual alguna con el personal contratado y al servicio de la empresa adjudicataria.

4. OBLIGACIONES IMPUESTAS AL ADJUDICATARIO

La empresa adjudicataria quedará obligada a 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.

La empresa adjudicataria en relación con los trabajos a que se refiere el presente pliego, prestará gratuitamente a Extenda la asistencia necesaria para la interpretación de datos, resultados o análisis, corrección de errores u omisiones y la preparación de cualquier documento complementario cuya necesidad se plantee.

En ningún caso Extenda responderá al abono de las cantidades que puedan resultar adeudadas a terceros por el adjudicatario en cualquiera de los servicios prestados.

En el caso de las gestiones realizadas por el adjudicatario para la organización de congresos, reuniones, conferencias y otros eventos de similares características, estará obligado a presentar copia de las facturas correspondientes a los servicios demandados por Extenda.

La empresa adjudicataria atenderá y realizará el servicio en el siguiente horario mínimo: **de lunes a viernes, de 8’00 a 20’00 horas.**

Fuera del horario establecido la empresa adjudicataria facilitará un teléfono de contacto durante 24 horas/365 días al año para la prestación de los servicios de urgencia.

La empresa adjudicataria deberá aplicar las opciones más ventajosas entre todas las que se puedan aplicar a las condiciones que figuren en la Orden de viaje del interesado.

En el caso que Extenda pueda obtener descuentos o condiciones especiales en cadenas de hoteles, empresas transportistas, empresas de alquiler de vehículos, etc., la empresa adjudicataria estará obligada a proponer y utilizar estos servicios en las condiciones estipuladas para aquélla, salvo que la aplicación de su propia oferta resulte más ventajosa.

Todos los servicios serán solicitados a la agencia adjudicataria a través de un impreso on-line normalizado. La empresa adjudicataria deberá facilitar a través de impreso normalizado información

sobre itinerarios, horarios, formalidades y precio de la alternativa que reúna las condiciones más interesantes. En este sentido, los licitadores podrán proponer en su oferta técnica la forma de gestionar el servicio y el formato del impreso on-line. Extenda se reserva el derecho a decidir sobre la implantación del sistema de gestión propuesto por la empresa adjudicataria.

La entrega de los títulos de transporte y de hotel se realizará por medios electrónicos y si esto no fuera posible, se entregarán en la sede de Extenda. La entrega de títulos se realizará sin coste económico alguno para Extenda. En la documentación a entregar, deberá indicarse las direcciones y teléfonos de los lugares para resolver las incidencias que pudieran surgir, indicando que los interesados no deben abonar importe alguno. También deben figurar los riesgos que cubren los seguros ofertados, los importes de la cobertura y el medio de gestión.

La empresa adjudicataria deberá contar con un teléfono de asistencia para las incidencias que pueda sufrir el usuario directo del servicio contratado en cada momento. Dicho teléfono será facilitado al usuario con cada contratación del servicio.

La empresa adjudicataria deberá contar durante la vigencia del contrato con los materiales, equipo técnico y profesional que puedan desarrollar las tareas explícitas en la descripción de los trabajos, designando a una persona que será la responsable máxima de todo el servicio objeto de esta licitación, la cual se relacionará con el responsable que designe Extenda y resolverán de mutuo acuerdo las incidencias que puedan ocurrir en el funcionamiento puntual e inmediato de servicio. Así mismo, designará a dos personas en **servicio de "inplant" a tiempo completo en las instalaciones de Extenda.** Para esto último, y en el caso de aumento objetivo de la carga de trabajo la empresa adjudicataria deberá dotar del personal necesario para la buena ejecución del servicio.

Se requiere para la figura de inplant una experiencia mínima de tres años en servicios análogos al solicitado. La empresa licitadora deberá presentar en su propuesta curriculums de los inplants destinados al desarrollo de los trabajos.

El Responsable del contrato se reserva el derecho a desestimar al/los inplants propuesto/s por la empresa adjudicataria, en caso de que no lo considere adecuado para los trabajos encomendados. La propuesta de retirar o sustituir personal del equipo de trabajo por parte de la empresa adjudicataria deberá ser aprobada por el Responsable del contrato. No obstante, en caso de que Extenda observare un mal servicio o conductas no adecuadas, irrespetuosas o irregulares por parte de dicho personal lo pondrá en conocimiento de la empresa adjudicataria que deberá sustituir dicho personal en un plazo máximo de siete días por otro con análogas capacidad y cualificación profesional.

En los casos de ausencia del inplant, Extenda podrá solicitar a la empresa adjudicataria la sustitución inmediata por otro de, al menos, igual cualificación.

A todos los efectos, el personal que haya de efectuar los servicios objeto de este contrato formará parte de la plantilla de la empresa adjudicataria que asume, con respecto al mismo, el carácter legal de empresario con todos los derechos y obligaciones inherentes a esta condición con arreglo a la legislación vigente, debiendo quedar sujeto en todo momento dicho personal a las instrucciones y órdenes de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria se obliga al estricto cumplimiento, con respecto a sus trabajadores, de todos los deberes y obligaciones que legalmente le corresponden en su condición de empresario.

En este sentido, la dependencia jerárquica, disciplinaria y funcional de los empleados de la empresa adjudicataria se circunscribirán al ámbito de ésta que, en su calidad de empresario, mantiene la

responsabilidad sobre su organización, distribución y control para cumplir con las condiciones de ejecución del servicio pactadas.

5. SEGUROS

Las empresas licitadoras deberán presentar las distintas pólizas de seguros de asistencia en viajes, seguros de accidentes de viajes, pérdida de equipaje, daños, robo, demora en la entrega de equipaje y responsabilidad civil, con indicación de coberturas de riesgos en cada caso, las condiciones e importe de las mismas, así como, las exclusiones que en su caso correspondan.

Las coberturas mínimas requeridas serán las siguientes:

- Seguro de equipajes y efectos personales (pérdida definitiva o daño de equipaje o efectos personales, y demora en la entrega) de al menos 5.000 €.
- Seguro de accidentes en viaje (transporte público y coches de alquiler): de al menos 1.000.000 €.
- Seguro Accidente 24 h (cobertura durante las 24 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 300.000 €.
- Seguro de responsabilidad civil de al menos 1.000.000 €.
- Seguro de asistencia en viajes para todos los viajes que incluyan, al menos:
    - Transporte o repatriación sanitaria de heridos y enfermos.
    - Regreso anticipado por fallecimiento de familiar.
    - Regreso anticipado por siniestro grave en residencia habitual.
    - Billete i/v para acompañante en caso de hospitalización.
    - Transporte o repatriación de asegurado fallecido y desplazamiento de acompañante a restos mortales.

- Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero por al menos 300.000 €
- Prolongación de estancia en un hotel por al menos un importe total de 1.200 €.
- Alojamiento del acompañante por hospitalización por al menos un importe de 1.200 €.

6. DATOS CONSUMO AÑO ANTERIOR

A efectos de orientación para poder elaborar la oferta económica se ofrecen a continuación los datos de consumos por productos/servicios realizados por Extenda durante 2017, así como el importe facturado por cada uno de ello sin incluir el Impuesto sobre el Valor Añadido, con la observación de que los mismos no son determinantes de la necesidad en cuanto a la cuantía de servicios que pueda depararse en el contrato que resulte de la presente licitación.

TIPOLOGIA DE SERVICIOS	Nº CONSUMOS 2017
BILLETES AEREO NACIONAL	229
BILLETES AEREO EUROPA	267
BILLETES AEREO TRANSCONTINENTAL	537
BILETES TREN	720
HOTELES	930
ALQUILER VEHÍCULOS (COCHES, BUS)	92

FACTURACION POR TIPOLOGIA DE SERVICIOS (IVA NO INCLUIDO)	
BILLETES AEREO NACIONAL	121.729
BILLETES AEREO EUROPA	119.277
BILLETES AEREO TRANSCONTINENTAL	338.295
BILETES TREN	30.692
HOTELES	633.625
ALQUILER VEHÍCULOS (COCHES, BUS)	81.243

FACTURACION POR OTROS SERVICIOS 2017 (IVA NO INCLUIDO)	
ALQUILERES DE SALAS	55.000
CATERING Y DEGUSTACIONES	105.000