# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES (EXPTE18_00222)

1.- Introducción.

2. Prestación de los servicios

3. Personal

4. Póliza de Seguros

5. Horarios

6. Tarifas

7. Servicios consumidos desde el 01/01/2017 a 31/10/2018.



Código:7GTMZ589M53AIZy/YLt4Z+52A03h9W.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ADOLFO MOLERO ROMAN | FECHA | 09/01/2019 |
| | FCO. JAVIER CARMONA OLIVER | | |
| ID. FIRMA | 7GTMZ589M53AIZy/YLt4Z+52A03h9W | PÁGINA | 1/5 |

## 1. INTRODUCCIÓN

Es objeto del presente PPT es determinar las condiciones para la contratación del servicio de agencia de viajes para la gestión y asistencia técnicas en la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, los servicios de alojamiento, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que corresponderían a medios de locomoción y traslados, que se realicen por encargo de SANDETEL, con carácter no exclusivo.

La selección de las ofertas no genera otra obligación para SANDETEL que la de realizar los encargos de viajes que se estimen convenientes y el pago por los servicios efectivamente prestados a los precios vigentes en cada momento o a los que se tengan concertado.

Por medio del presente PPT se detalla el objeto de la presente licitación consistente en la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, los servicios de alojamiento, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias para Sandetel.

SANDETEL 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.

El licitador acreditará que se encuentra en posesión del título-licencia que habilita para realizar las prestaciones de los servicios que son objeto del presente contrato.

## 2. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

La adjudicataria reservará los viajes que en cada momento se le pidan y además, emitirá, modificará y entregará los documentos de viajes correspondientes. Para ello informará previamente al personal de SANDETEL de las mejores condiciones sobre los distintos horarios, rutas más idóneas, disponibilidad de plazas en los medios de transportes, rutas alternativas, etc.

En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la agencia de viajes adjudicataria deberá proponer a Sandetel soluciones alternativas.

La agencia informará en todo momento de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

La adjudicataria está obligada a gestionar los viajes, transporte y establecimientos hoteleros en las condiciones que sean más ventajosas para SANDETEL. Los hoteles ofertados tendrán al menos tres (3) estrellas, cumpliendo con lo establecido en el Decreto 404/2000 de 5 de octubre de la Junta de Andalucía, actualizado por la Orden 11 de julio de 2006, relativo a las indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía.



Código:7GTMZ589M53AIZy/YLt4Z+52A03h9W.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ADOLFO MOLERO ROMAN | FECHA | 09/01/2019 |
| | FCO. JAVIER CARMONA OLIVER | | |
| ID. FIRMA | 7GTMZ589M53AIZy/YLt4Z+52A03h9W | PÁGINA | 2/5 |

La adjudicataria se compromete por su cuenta y a su cargo por los medios que estime oportunos, a la entrega de toda la documentación relativa a cada viaje en cualquier punto de la geografía nacional e internacional y siempre en el lugar que le sea indicado por la persona que realiza la reserva.

Los servicios serán solicitados exclusivamente por los medios y forma que se determine, no haciéndose responsable SANDETEL de los servicios solicitados por medios diferentes a los establecidos por esta empresa pública.

SANDETEL no está obligada en ningún momento a encargar a la agencia de viajes la prestación de aquellos servicios y gestiones que considere oportuno, pudiendo contratar estos con cualquier otra agencia de viajes.

La agencia de viajes tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de las peticiones de servicios se resuelva según los intereses de SANDETEL. Los gastos suplementarios debidos a estas anulaciones o modificaciones que sean debidos a una negligencia imputable a la agencia serán a su cargo.

Cada vez que se le requiera, la agencia de viajes deberá facilitar en formato informático que se le indique, información estadística de los servicios prestados con indicación de cantidades facturadas para cada servicio, a petición de SANDETEL.

La empresa adjudicataria 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.

Los hoteles ofertados, deberán ser céntricos, estar bien comunicados y reunir unas condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que le son propios y en la atención al cliente, reuniendo un mínimo de calidad y servicio acorde a Sandetel.

En cuanto a pasajes aéreos, la agencia de viajes deberá disponer de sistemas de adquisición de billetes aéreos vía internet, que permita a Sandetel, 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 se realizarán a ser posible y con carácter general en proyectos directos, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular, aunque cuando sea posible se podrá utilizar los servicios de compañías de “low cost”.

En el supuesto de que no existiese alojamiento en hotel dentro de las tarifas establecidas, el máximo responsable de la agencia de viajes remitirá a Sandetel, escrito en el que se certifique dicha situación.

La agencia de viajes que resulte adjudicataria, deberá dar respuesta a la solicitud del servicio por parte de Sandetel en el plazo máximo de 24 horas.



Código:7GTMZ589M53AIZy/YLt4Z+52A03h9W.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ADOLFO MOLERO ROMAN | FECHA | 09/01/2019 |
| | FCO. JAVIER CARMONA OLIVER | | |
| ID. FIRMA | 7GTMZ589M53AIZy/YLt4Z+52A03h9W | PÁGINA | 3/5 |

## 3. PERSONAL

La agencia de viajes pondrá a disposición SANDETEL el número de personas para el cumplimiento adecuado del objeto del presente contrato. El personal deberá poseer las cualificaciones profesionales necesarias y depender exclusivamente de la agencia de viajes. Esta tiene todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, referida al personal a su cargo, debiendo encontrarse en posesión de los permisos y licencias de tipo laboral que sean precisos, tener dado de alta en la seguridad social a todo el personal empleado y estar al corriente en el pago de las cuotas.

La agencia de viajes que resulte adjudicataria, proporcionará una relación del personal que se dedique a la gestión de este contrato así como a 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.
- Organizar las prestaciones y poner en práctica el protocolo de actuación establecido en Sandetel.
- Realizar las propuestas pertinentes y colaborar con Sandetel, en la resolución de problemas que se planteen durante la vigencia del contrato.

## 4. PÓLIZA DE SEGUROS

La agencia de viajes que resulte adjudicataria para todos los servicios solicitados por SANDETEL deberá tener suscrito una póliza de seguros que de cobertura a las personas que viajen en virtud del presente contrato. La agencia de viajes deberá garantizar por cada servicio que se realice, las siguientes contingencias como mínimo:

a) Seguro de accidentes en viaje: Sin límite de personas por siniestro.
b) Seguro de asistencia que cubra al menos:
   - Traslado sanitario de enfermos o heridos.
   - Transporte de restos mortales.
   - Desplazamiento urgente del asegurado por fallecimiento de un familiar.
   - Billete de ida y vuelta de un familiar en caso de hospitalización del asegurado.
   - Gastos de prolongación de estancia para el asegurado y el acompañante en un hotel en el extranjero.
   - Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero.
c) Seguro de imprevistos:
   - Retrasos y cancelación de vuelo.
   - Pérdida de conexiones.
   - Retraso de equipaje.
   - Pérdida o daño de equipaje.
d) Seguro de equipajes y de accidentes en hoteles.



Código:7GTMZ589M53AIZy/YLt4Z+52A03h9W.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | ADOLFO MOLERO ROMAN | FECHA | 09/01/2019 |
| | FCO. JAVIER CARMONA OLIVER | | |
| ID. FIRMA | 7GTMZ589M53AIZy/YLt4Z+52A03h9W | PÁGINA | 4/5 |

Las características de la póliza de seguros (cobertura, indemnizaciones, exclusiones, etc) se incluirán en la oferta que se presente por parte del licitador.

La agencia de viajes deberá indicar el capital garantizado en esta póliza de seguro, no pudiendo en cualquier caso ser inferior a 120.000 euros.

El adjudicatario entregará, previo a la formalización del contrato, una copia de la póliza de seguros, así como de los recibos bancarios del pago de las primas a Sandetel para su comprobación.

## 5. HORARIOS

La agencia de viajes 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. Esta asistencia telefónica tendrá una atención 24 horas/365 días.

La agencia de viajes adjudicataria prestará el servicio de forma regular y continuada, de lunes a viernes, en el horario mínimo de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, en la sucursal u oficina que se indique en la oferta.

## 6. TARIFAS

La empresa adjudicataria se compromete a ofertar las tarifas más ventajosas en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, alojamientos, en función de fechas, horarios o cualquier otra circunstancia que concurra en el viaje.

## 7. SERVICIOS CONSUMIDOS DESDE EL 01/01/2017 A 31/10/2018.

Se indica a título ilustrativo, que no limitativo, los servicios que se han requerido por parte de Sandetel desde el 01/01/2017 a 31/10/2018 (dichos datos pueden variar en función de las necesidades de la entidad y de su plantilla):

| CONCEPTO | Nº |
|---|---|
| Vuelos nacionales | 51 |
| Vuelos Internacionales (Europa) | 28 |
| Vuelos Internacionales (Larga Distancia) | 0 |
| Viajes de Tren (media distancia ida y vuelta) | 229 |
| Viajes de Tren (larga distancia ida y vuelta) | 134 |
| Reservas de Hotel Nacional | 77 |
| Reservas de Hotel Internacional | 13 |



Código:7GTMZ589M53AIZy/YLt4Z+52A03h9W.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

| FIRMADO POR | ADOLFO MOLERO ROMAN | FECHA | 09/01/2019 |
|---|---|---|---|
| | FCO. JAVIER CARMONA OLIVER | | |
| ID. FIRMA | 7GTMZ589M53AIZy/YLt4Z+52A03h9W | PÁGINA | 5/5 |