

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA EMPRESA PÚBLICA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO Y DEL DEPORTE DE ANDALUCÍA, S.A. PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA. LICITACIÓN ELECTRÓNICA (SIREC).**

**Expediente: C101-01AF-0124-0005**

**Título: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES**

**Código CPV: 63510000-7**

**PRIMERA.- OBJETO.**

El presente pliego tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas que regulan la contratación, por el procedimiento abierto, de la prestación de servicios de agencia de viajes para la Empresa Pública para la Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía, S.A. (en adelante Turismo y Deporte de Andalucía).

El servicio consistirá en la gestión de reserva, emisión, modificación, anulación y, en su caso entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, alojamiento, y alquiler de vehículos, con o sin conductor, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que, por razones del servicio, realice el personal adscrito o que así determine Turismo y Deporte de Andalucía.

Turismo y Deporte de Andalucía podrá encargar a la empresa adjudicataria la gestión de la organización de congresos, reuniones, conferencias y otros eventos de similares características.

Turismo y Deporte de Andalucía no asume la obligación de contratar todos los viajes a través de la agencia que resulte adjudicataria.

**SEGUNDA.- TRAMITACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

La agencia de viajes adjudicataria proporcionará a Turismo y Deporte de Andalucía los billetes solicitados por ésta para las fechas y destinos concretados por la misma. Turismo y Deporte de Andalucía comunicará a la empresa adjudicataria, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos, como la clase de billetes requeridos. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la agencia de viajes adjudicataria deberá proponer a Turismo y Deporte de Andalucía soluciones alternativas.

La agencia de viajes adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva, deberá informar a Turismo y Deporte de Andalucía de las posibles opciones de compañía aérea, tarifa, escalas, etc., proponiendo en su caso las mejores opciones para Turismo y Deporte de Andalucía, siendo estas tarifas las propias del viaje, sin gastos adicionales de gestión por parte de la agencia.

La agencia de viajes adjudicataria deberá tener un tiempo de respuesta óptimo, según la clase de servicio, que nunca excederá de las 48 horas, salvo razones justificadas, debiendo informar del estado en que se encuentra las distintas gestiones solicitadas, de forma que éstas sean realizadas con rapidez y eficacia para el usuario de Turismo y Deporte de Andalucía.



Una vez firme la reserva tras visto bueno por parte de Turismo y Deporte de Andalucía, la agencia de viajes adjudicataria entregará los billetes y/o documentación correspondiente (en caso que sea necesaria entrega física) debidamente cumplimentados, donde indique Turismo y Deporte de Andalucía.

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

Corresponderá a la agencia de viajes adjudicataria, siempre que sea posible, la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, así como en los supuestos de viajes a países que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario, además de los documentos de identidad o pasaporte que se requieran para la realización del servicio, con el cargo que en cada caso corresponda.

Asimismo, 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.

La agencia de viajes adjudicataria proporcionará los medios humanos con la formación y experiencia necesarias para atender sus obligaciones, así como materiales suficientes para que cumpla los fines a que está destinada, que incluirán los terminales expendedores de billetaje necesarios. Ambos extremos deberán documentarse como parte del proyecto descriptivo que se deberá adjuntar, según se indica en el Pliego de Condiciones Particulares.

La agencia de viajes adjudicataria habrá de someterse en todo momento a las decisiones que le afecten y que sean adoptadas por Turismo y Deporte de Andalucía, dentro del área de su respectiva competencia.

Se deberá garantizar la atención a los usuarios de Turismo y Deporte de Andalucía de pedidos a través de correo electrónico, teniendo en cuenta que el usuario deberá estar autorizado por Turismo y Deporte de Andalucía.

En todo caso, el alojamiento, transporte, manutención, etc. encargado deberá efectuarse no sólo en condiciones dignas, sino optimizando niveles de calidad en relación con las cantidades disponibles.

### **TERCERA- HORARIOS.**

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

La agencia de viajes adjudicataria prestará el servicio de forma regular y continuada, de lunes a viernes, en horario continuado de 9:00 a 19:30, en la sucursal u oficina que se indique en la oferta.

La empresa adjudicataria ha de contar con servicio de atención 24 horas / 365 días. Dicho servicio debe ser plenamente operativo y tener acceso a las reservas y expedientes gestionados con Turismo y Deporte de Andalucía.



#### **CUARTA.- PROPUESTA TÉCNICA, TARIFAS, DESCUENTOS Y BONIFICACIONES.**

La propuesta de las empresas licitadoras deberá indicar, como mínimo, los siguientes aspectos, teniendo en consideración un volumen de facturación/año de 600.000,00 euros, IVA no incluido. (1)

(1) Dicha cifra se considera un importe orientativo. Turismo y Deporte de Andalucía no tiene obligación de alcanzar esa cifra, ni la misma se considera importe máximo.

1. Relación de tarifas, así como todo tipo de descuentos y bonificaciones, que aplicará a Turismo y Deporte de Andalucía en el caso de resultar adjudicataria. En todo caso, los precios que se oferten deberán incluir y especificar el IVA.

En tales precios se considerarán incluidos todos los gastos de cualquier tipo que pudieran presentarse (mensajeros, transporte, etc.) hasta la entrega de los billetes y/o documentación en los lugares que señale Turismo y Deporte de Andalucía.

En ningún caso, la empresa adjudicataria cobrará dos cargos de emisión en una misma acción (ida y vuelta).

La primera reemisión de cada billete no será susceptible de cargo de emisión.

Los reembolsos por cancelación de billete implicarán en todo caso la devolución del 100% de las tasas y el 50% del cargo de emisión. Asimismo, se reembolsará en valor total o parcial del billete, cuando la tarifa lo permita.

2. Compromiso expreso, y de la forma más pormenorizada posible, en relación con las distintas prestaciones que constituyen el objeto contractual, a la obtención, para cada caso, de tarifas especiales, entendiéndose por tales aquellas que impliquen abaratamiento sobre las que obtendría un ciudadano ordinario en su gestión individual. Se entenderán finales, debiendo incluir el IVA y aquellos tributos y gastos que puedan originarles como consecuencia del presente procedimiento, su adjudicación y cumplimiento.

3. Cobertura geográfica de sus servicios. Siendo necesaria una cobertura mundial.

4. Posibilidad de viajar por cualquiera de los medios existentes, incluyendo tarifas de todos ellos, y el tratamiento económico que para Turismo y Deporte de Andalucía estén dispuestos a asumir, según las distintas categorías.

5. Acreditar suficiente infraestructura que garantice los servicios que se soliciten, con detalle del equipo humano con que cuenta, en preparación y experiencia, así como los medios técnicos, esencialmente locales y equipos informáticos.

6. Red de delegación comercial amplia, tanto a nivel nacional como internacional.

7. Oferta dentro de los límites de las tarifas de la Orden de 11 de julio de 2006 (BOJA nº 143, 26 de julio de 2006 <http://juntadeandalucia.es/boja/2006/143/d13.pdf>).

8. Se exigirá, como mínimo, alojamientos de tres estrellas. En aquellas localidades donde no existan, la agencia de viajes deberá comprometerse a facilitar alojamiento en las mejores condiciones existentes, presentando, al menos, tres opciones.

Asimismo, indicarán los distintos regímenes de alojamiento que se permitan, estableciéndose las tarifas que correspondan a cada uno.



Al mismo tiempo, las empresas interesadas ofertarán alojamiento en el mayor número de capitales mundiales, indicando la categoría del hotel y el precio.

9. Disponer de un sistema gratuito de gestión de estadísticas para obtener información pormenorizada, mensual o anual, sobre los servicios realizados.

10. Descuentos en viajes particulares para los empleados de la empresa.

#### DATOS DE CONSUMO PREVISTO

A efectos de orientación para poder elaborar la oferta económica se ofrecen a continuación datos previstos de consumo (en €) por productos/servicios, si bien 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.

<b>TIPOLOGÍA DE SERVICIO</b>	<b>CONSUMO</b>
Billetes aéreo nacional	34.506,21
Billetes aéreo Europa/corta distancia	80.643,36
Billetes aéreo transcontinental	46.567,55
Billetes tren	46.304,74
Hoteles	149.175,32
Alquiler vehículos (coche, bus)	54.661,00
Varios (salas, medios audiovisuales, etc.)	188.141,82

Málaga, 9 de febrero de 2024