



Junta de Andalucía

Consejería de Turismo, Cultura y Deporte

Empresa Pública para la Gestión del Turismo  
y del Deporte de Andalucía S.A.

**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 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 todo servicio que Turismo y Deporte de Andalucía estime necesario para la correcta consecución de los proyectos de su Plan de Acción y que puedan ser gestionados a través de agencia. Estos se enumeran aquí:

1. Reserva, emisión, modificación, anulación y, en su caso entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo para el personal de Turismo y Deporte de Andalucía, así como el personal externo adscrito a una acción. En esta gestión debe incluirse la gestión de asientos a petición del personal, equipaje y cuanto servicio paralelo pueda implicar el desplazamiento siempre en relación al vuelo.
2. Reserva de alojamiento a petición del personal técnico que cumpla unos estándares de calidad y ubicación.
3. Gestión del 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.
4. Gestión de transfers de personal de todo tipo.
5. Contratación de espacios de reunión para congresos, reuniones, conferencias y otros eventos de similares características.
6. Contratación de servicios de guía correo y guía turístico.
7. Contratación de servicios de traductor e intérprete si procediera.
8. Gestión de visados.
9. Contratación de servicios de catering.
10. Gestión y adquisición de entradas de distintos tipos (conciertos, monumentos, museos, eventos, etc.)
11. Tramitación de citas para vacunación si se requiriera.
12. Emisión de un seguro médico con servicios de viaje para cada solicitud que implique desplazamiento en medio de transporte con pernoctación.

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 adquirirá la obligación de proporcionar a Turismo y Deporte de Andalucía los servicios expuestos a continuación con las distintas casuísticas planteadas:

1. Billetes de transporte para las fechas y destinos concretados por Turismo y Deporte de Andalucía, que 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.
2. En el caso específico de los billetes de avión, 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, tarifas, escalas, etc., proponiendo en su caso un mínimo de dos opciones tarifarias para el mismo vuelo (poniendo como ejemplo varios supuestos simples aplicables a casuísticas habituales: permite cambios o no lo permite, reembolsable o no reembolsable, peso o piezas de equipaje permitidas, etc., siempre asociado al código alfanumérico que las compañías asignan a sus billetes y tarifas (Y,M,Z,J, etc.). 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.
3. Las tarifas deben ser transparentes. Se asume desde Turismo y Deporte de Andalucía que todo billete (tren, avión o autobús) lleva un coste de emisión en tanto las compañías de transporte no permiten comisionar a las agencias. La adjudicataria presentará por cada vuelo emitido el cupón agencia del billete electrónico o el precio directamente aportado por la compañía emisora del billete de tren, y en la factura se incluirá el precio público y la comisión de agencia.
4. Todo desplazamiento fuera de territorio español del personal de Turismo de Andalucía debe ir cubierto por un seguro apropiado, que cubra hospitalización pública y privada, atención al viajero, repatriación para enfermedad y fallecimiento, asistencia por robo de efectos personales o documentación, expedición de nuevo billete en caso de convalecencia en desplazamiento, y cuanto supuesto habitual aplique a las distintas casuísticas que puedan presentarse.
5. La agencia de viajes adjudicataria deberá tener un tiempo de respuesta óptimo, según la clase de servicio, que nunca excederá de las 24 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.
6. Al respecto del punto anterior, la agencia adjudicataria debe garantizar la máxima disponibilidad de su personal, asignando una persona en exclusiva a la cuenta como interlocutor, disponible mañanas y tardes, fin de semana servicio 24h de urgencia).
7. 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.
8. 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.
9. 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.



10. 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.
11. 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.
12. La empresa adjudicataria tiene la obligación de adquirir cualquier billete de transporte, de cualquier compañía, que sea requerido por el personal de Turismo y Deporte de Andalucía. En casos concretos en los que la compañía emisora del billete no tenga acuerdo con la agencia o la compañía no permita venta a agencia, como sucede con determinadas low-cost, la adjudicataria garantizará la adquisición mediante sus propios medios de pago de estos billetes, que luego facturará a Turismo y Deporte de Andalucía. En ningún caso el cliente deberá aportar tarjeta propia y en ningún caso se buscará una alternativa a esos billetes de compañías que no admiten venta a agencia. La negativa por parte de la adjudicataria a adquirir billetes de compañías concretas, independientemente de los condicionantes expuestos, será motivo de rescisión del contrato.
13. La empresa adjudicataria creará un portal corporativo específico para el personal de la empresa, usando una URL como ejemplo <http://www.empresaadjudicatariadelconcurso.es/epgtda>. En este portal, el usuario de Turismo y Deporte de Andalucía que así lo quiera, tramitará por sí mismo vuelos y hoteles, con un proceso de compra similar a una venta a público, con confirmación de billetes, asientos, servicios, etc., sin que se tenga que aportar tarjeta propia o de empresa. El portal deberá ser similar al que la agencia utilice para la venta al público, pero con una corporativización específica y el acceso restringido mediante la creación de usuarios corporativos, cuya identidad y listado facilitará Turismo y Deporte de Andalucía. Una vez el proceso de compra esté concluido, la agencia emitirá factura de servicios como lo hace de forma habitual, comprobando con el personal técnico las cantidades de los viajes y los servicios contratados.

### **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 por emisión de billetes, 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).

En su caso, los reembolsos por cancelación de billete implicarán en todo caso la devolución de las tasas según corresponda 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