PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL PERSONAL DE LA AGENCIA ANDALUZA DEL CONOCIMIENTO Y DE PERSONAS RELACIONADAS CON LA ACTIVIDAD DE LA MISMA

Andalucía se mueve con Europa

Expediente: E12019A

1. Objeto
2. Lugar de Ejecución
3. Descripción del Servicio
   3.1.- Títulos de Transporte
   3.2.- Alojamientos
   3.3.- Seguros
4. Procedimiento de gestión del servicio
   4.1.- Petición de servicio
   4.2.- Respuesta de la agencia de viajes
   4.3.- Confirmación del servicio
   4.4.- Entrega de la documentación de viaje
   4.5.- Cambios y anulaciones
5. Consumo e importes de facturación de enero a septiembre de 2019

1.OBJETO

El objeto del contrato es el servicio de agencia de viajes para el personal que presta sus servicios en la Agencia Andaluza del Conocimiento (en adelante la Agencia) y personas relacionadas con la actividad de la misma tales como los componentes de los órganos de evaluación y acreditación universitaria y de la I+D+I, ponentes de jornadas técnicas y demás colaboraciones similares.

El servicio consistirá en la gestión de reserva, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes de transporte (aéreo, terrestre y marítimo) y alojamiento, tanto en territorio nacional como en el extranjero, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que la Agencia Andaluza del Conocimiento considere conveniente encomendar al adjudicatario.

2.LUGAR DE EJECUCIÓN

Tanto en territorio nacional como en el extranjero.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Código Seguro de verificación:vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Pablo Cortés Achedad		FECHA	20/11/2019
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==	PÁGINA	1/8

vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==

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 Agencia Andaluza del Conocimiento no asume la obligación de contratar todos los servicios de viajes a través de la agencia que resulte adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá contar durante la vigencia del contrato con los materiales, equipo técnico y profesional para el desarrollo de las tareas descritas en el presente pliego, designando a una persona que será la responsable máxima de la ejecución del servicio objeto de esta licitación, que se relacionará con las personas encargadas del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato, en adelante, el interlocutor de la Agencia (para los Servicios Centrales de la Agencia Andaluza del Conocimiento, con sede en Sevilla) y de la DEVA (para la Dirección General de Evaluación y Acreditación, con sede en Córdoba), que designe la Agencia Andaluza del Conocimiento, y resolverán de mutuo acuerdo las incidencias que puedan ocurrir en el funcionamiento puntual e inmediato de servicio.

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.

La empresa adjudicataria llevará a cabo la gestión del servicio con el siguiente horario de atención: 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 y 365 días al año para la prestación de los servicios de urgencia.

Los licitadores podrán proponer en su oferta técnica la forma de gestionar el servicio así como proponer el formato normalizado a utilizar. La Agencia se reserva el derecho a decidir sobre la implantación del sistema de gestión propuesto por la empresa adjudicataria.

Corresponde al adjudicatario la obtención de todas las autorizaciones y licencias que se requieran para la realización del servicio.

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. A este respecto se respetarán los importes establecidos en la Orden de 11 de julio de 2006, por la que se actualizan las cuantías de determinadas indemnizaciones por razón del servicio establecidas por el Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía, o posteriores actualizaciones que puedan aprobarse.

En el caso de que la Agencia pueda obtener descuentos o condiciones especiales, la empresa adjudicataria estará obligada a proponer y utilizar estos servicios en las condiciones estipuladas para aquella, salvo que la aplicación de su propia oferta resulte más ventajosa.

Código Seguro de verificación:vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Pablo Cortés Achedad		FECHA	20/11/2019
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==	PÁGINA	2/8

vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==

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 facilitará informes de seguimiento y estadísticas pormenorizadas, comprensivos de los consumos de servicios realizados por la Agencia, cuando se le soliciten a través de los interlocutores de la Agencia o de la DEVA.

La empresa adjudicataria en relación con los trabajos a que se refiere el presente pliego, prestará gratuitamente a la Agencia 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, la Agencia responderá al abono de las cantidades que puedan resultar adeudadas a terceros por el adjudicatario en cualquiera de los servicios prestados.

La empresa adjudicataria responderá de la actuación de sus corresponsales y agentes en lo que respecta a la ejecución del presente contrato en cuanto a que presten los servicios contratados con sujeción a la normativa vigente y específica que resulte de aplicación en la localidad o el país donde se encuentren ubicados.

Los gastos de comunicaciones como los de teléfono o los de las líneas y sistemas asociados a la reserva y emisión de títulos de viajeros, así como la dotación de equipos informáticos, de impresión y de comunicaciones, y todo el material que precise cada Oficina de Viajes para su funcionamiento, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria se compromete a gestionar los servicios incluidos en los siguientes apartados:

3.1. Títulos de transporte.

La empresa adjudicataria tramitará, confirmará y emitirá, en su caso, todos los billetes que se le soliciten por parte del personal de la Agencia o los colaboradores técnicos debidamente autorizados, tanto para viajes nacionales como internacionales. Asimismo, informará a esos 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. Tratándose 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 parte de 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

Código Seguro de verificación:vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Pablo Cortés Achedad		FECHA	20/11/2019
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==	PÁGINA	3/8

vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==

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 la confirmación de la reserva, deberá contar con la autorización previa y por escrito del interlocutor de la Agencia o de la DEVA.

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.

3.2. Alojamientos.

El personal de la Agencia o los colaboradores técnicos debidamente autorizados, comunicará a la empresa adjudicataria la información de las reservas requeridas, tanto las fechas y destinos, como la clase de alojamientos requeridos. Con esto, la empresa adjudicataria proporcionará las diferentes opciones de reservas ajustándose a lo solicitado, tanto en ámbito nacional como internacional. A este respecto se respetarán los importes establecidos en la Orden de 11 de julio de 2006, por la que se actualizan las cuantías de determinadas indemnizaciones por razón del servicio establecidas por el Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía, o posteriores actualizaciones que puedan aprobarse. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a la Agencia 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.

La empresa adjudicataria, antes de la confirmación de la reserva, deberá contar con la autorización previa y por escrito del interlocutor de la Agencia o de la DEVA.

La empresa adjudicataria se compromete asumir los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos o convenios que la Agencia haya suscrito o pueda suscribir con empresas hoteleras. La empresa adjudicataria quedará obligada a tramitar las gestiones de reserva y, en su caso, la facturación de estos servicios.

3.3. Seguros.

Las empresas licitadoras deberán presentar declaraciones responsables de que en el caso de resultar adjudicatarias del contrato, suscribirán las distintas pólizas de seguros exigidas en este apartado.

La empresa adjudicataria garantizará que los viajeros son beneficiarios de los seguros exigidos en este pliego, con las coberturas e importes mínimos indicados que deben cubrir necesariamente todo el periodo desde el inicio del viaje hasta su finalización.

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). Al menos una cobertura de 1.200 €.

Código Seguro de verificación:vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Pablo Cortés Achedad		FECHA	20/11/2019
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==	PÁGINA	4/8

vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==

- Fallecimiento o incapacidad permanente total del asegurado: una cobertura de al menos 300.000 €.
- Seguro de accidentes 24 horas (cobertura durante las 24 horas del día con independencia de si el siniestro ocurre en las instalaciones hoteleras o en cualquier otro lugar a lo largo del viaje) de al menos 300.000 euros.
- Seguro de responsabilidad civil, de al menos 100.000 €.
- Cobertura odontológica en el extranjero: tratamientos odontológicos de urgencia hasta 750 euros.
- Seguro de asistencia en viajes para todos los viajes que incluya al menos:
  - Transporte o repatriación sanitaria de heridos y enfermos.
  - Regreso anticipado por fallecimiento familiar.
  - Regreso anticipado por siniestro grave en residencia habitual.
  - Billete de ida y vuelta para acompañante en caso de hospitalización y alojamiento del acompañante por al menos un importe de 3.000 euros.
- Transporte o repatriación del asegurado fallecido y desplazamiento del acompañante de los restos mortales. De al menos 50.000 euros.
- Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero por al menos 30.000 euros.

Las pólizas de seguros deberán mantenerse en vigor durante el plazo de vigencia del contrato, con las coberturas ofertadas por el adjudicatario, debiendo acreditarse dichas circunstancias ante la Agencia siempre que lo soliciten el Interlocutor de la Agencia o de la DEVA.

4. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Dado que la Agencia se distribuye en dos sedes operativas, es de interés del servicio que existan interlocutores en cada sede. La Agencia comunicará al adjudicatario, al inicio de la prestación, los datos de contacto de los distintos interlocutores. Así mismo, la empresa adjudicataria deberá designar una persona de contacto para la atención y gestión de las solicitudes de viaje.

La empresa adjudicataria atenderá únicamente las peticiones de viaje realizadas por los siguientes perfiles autorizados:

- El interlocutor de la Agencia (para los Servicios Centrales de la Agencia Andaluza del Conocimiento, con sede en Sevilla) y de la DEVA (para la Dirección General de Evaluación y Acreditación, con sede en Córdoba).

Código Seguro de verificación:vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Pablo Cortés Achedad		FECHA	20/11/2019
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==	PÁGINA	5/8

vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==

- Los colaboradores técnicos que estos interlocutores hayan autorizado previamente y por escrito. A estos efectos, en el caso de la DEVA, cuando se efectúe una convocatoria de alguna comisión u órgano de evaluación, la DEVA remitirá a la agencia de viajes el listado de los colaboradores técnicos convocados, que serán los autorizados para solicitar los servicios.

El procedimiento de gestión del servicio será el siguiente:

4.1. Petición de servicio

El personal de la Agencia o los colaboradores técnicos previamente autorizados, solicitarán a la agencia de viajes por medios electrónicos los servicios objeto de este contrato. Dichos servicios serán solicitados a través de un formato normalizado que determinarán el adjudicatario y la Agencia al inicio de la prestación.

Además de peticiones de servicio, el personal de la Agencia o los colaboradores técnicos previamente autorizados pueden realizar consultas informativas relacionadas con disponibilidades, horarios, costes y anulaciones para un futuro viaje.

4.2. Respuesta de la agencia de viajes

La agencia de viajes enviará al personal de la Agencia o colaborador técnico debidamente autorizado que se lo solicite, en un plazo máximo de 24 horas y preferiblemente por medios electrónicos, las diferentes opciones del servicio solicitado que en su caso sean factibles y siempre dentro los límites establecidos en la Orden de 11 de julio de 2006, que actualiza las cuantías del Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía. Cualquier excepción a los límites establecidos en la citada Orden de 11 de julio de 2016 debe contar con la autorización previa del interlocutor de la Agencia o de la DEVA.

La empresa adjudicataria deberá presentar el precio económicamente más ventajoso para cada servicio que se le solicite en función del contenido de su oferta, de las ofertas comerciales aplicables, así como de las fechas, horarios y demás circunstancias que concurran en cada servicio.

4.3. Confirmación del servicio

Una vez seleccionada, por el personal de la Agencia o colaborador técnico autorizado que solicitó el servicio, la opción que más se ajuste a sus necesidades, la agencia de viajes procederá a formalizar la gestión del servicio mediante la reserva de billetes de transporte (aéreo, terrestre y marítimo) y alojamiento. Para esta formalización será imprescindible contar con la autorización previa y por escrito del interlocutor de la Agencia o de la DEVA.

Si, debido a las fluctuaciones del mercado, a la hora de la confirmación del servicio el precio hubiera variado respecto a la propuesta inicial, la agencia de viajes solicitará a los interlocutores una nueva confirmación, con las nuevas condiciones.

Los cargos o comisiones por emisión de billetes que se abonarán a la empresa adjudicataria tendrán carácter fijo durante toda la vigencia del contrato, y se cobrarán por billete, teniendo en cuenta que un billete de ida y vuelta comprado como tal da lugar a una sola comisión aunque se ejecute con distintas compañías.

Código Seguro de verificación:vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Pablo Cortés Achedad		FECHA	20/11/2019
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==	PÁGINA	6/8

vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==

4.4. Entrega de la documentación de viaje

Una vez gestionados por la empresa adjudicataria, los billetes de transporte o bonos de alojamiento de los servicios solicitados se remitirán de forma inmediata al viajero por medios electrónicos. En caso en que no sea viable la utilización de medios electrónicos, la empresa adjudicataria deberá hacer llegar la documentación a los viajeros al lugar (en España o en el extranjero) que se le indique con la suficiente antelación para no alterar el desarrollo del viaje, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.

El personal de la Agencia o colaborador técnico autorizado a solicitar los servicios recibirá la siguiente documentación sobre su viaje:

- Billetes de transporte.
- Bonos de alojamiento.
- La información que corresponda sobre los requisitos sanitarios y los visados necesarios durante el viaje, derivando en responsabilidad de la empresa adjudicataria los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.
- Indicación de cómo ponerse en contacto con el servicio de atención 24/365, para la resolución de incidencias (teléfono y dirección de correo electrónico).
- Condiciones de cambios y anulaciones y coste de los mismos.

4.5. Cambios y anulaciones

La empresa adjudicataria gestionará las modificaciones o cambios que hayan sido solicitados por el personal de la Agencia o colaborador técnico y autorizados por el interlocutor de la Agencia o de la DEVA, y se los notificará a los diferentes proveedores involucrados a la mayor brevedad posible para minimizar las eventuales penalizaciones.

Para la gestión de anulaciones y cambios fuera de la jornada laboral aplica la misma operativa de permisos y autorizaciones que en el caso de solicitarse dentro de la jornada laboral.

El coste de cambios y anulaciones deberá haber quedado perfectamente determinado por la empresa en la información proporcionada al viajero antes de la emisión de bonos o billetes.

Cuando el personal de la Agencia o colaborador técnico autorizado solicite cambios o anulaciones de los billetes de transporte o de los bonos de alojamiento, la empresa adjudicataria los tramitará y aplicará el cargo por cambio o anulación que corresponda a la tarifa adquirida, pero no podrá aplicar un cargo adicional por su gestión.

Cualquier gasto originado como consecuencia de anulaciones o modificaciones debidas a la actuación negligente de la empresa adjudicataria correrán a su cargo.

Las comunicaciones entre la empresa adjudicataria y el personal de la Agencia o los colaboradores técnicos previamente autorizados se realizarán preferiblemente por escrito.

Código Seguro de verificación:vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Pablo Cortés Achedad		FECHA	20/11/2019
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==	PÁGINA	7/8

vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==

5. CONSUMO E IMPORTES DE FACTURACIÓN DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 2019.

A efectos de orientación para poder elaborar la oferta económica se ofrecen a continuación los datos de consumos por productos/servicios realizados por la Agencia de enero a septiembre de 2019.

Concepto	2019 (Enero - Septiembre)
N.º de Alojamientos	664
N.º de Billetes Aéreo Nacional	92
N.º de Billetes Aéreo Europa	15
N.º de Billetes Aéreo Transcontinental	0
N.º de Billetes de Tren	1200
N.º de Billetes de Autobús	11

Gasto por concepto	2019 (Enero - Septiembre)
Importe de facturación por billetes de transporte	94.550,70 €
Importe de facturación por alojamiento	45.423,04 €

Por la Agencia Andaluza del Conocimiento

Fdo. Pablo Cortés Achedad
Director Gerente

Por el Contratista

Fdo.

Código Seguro de verificación:vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://ws224.juntadeandalucia.es:8080/verifirma/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Pablo Cortés Achedad		FECHA	20/11/2019
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==	PÁGINA	8/8

vP1H1VA7yOk6WqKEwKi3BQ==