PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE RESERVAS DE TÍTULOS DE VIAJE, ALOJAMIENTOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA LA AGENCIA ANDALUZA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO.

Expdte. CONTR 2024 719510

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato consiste en la prestación para la Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo (en adelante, AACID) de servicios de gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, de servicios de reserva de alojamiento que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que, por razones del servicio, deban efectuar las personas usuarias de las prestaciones, de servicios complementarios a los anteriores, entendiendo por tales los servicios de gestión de alquiler de vehículos con o sin conductor que resulten necesarios, siempre que los mismos estén vinculados a la realización de viajes, misiones, encuentros o actividades promovidas o en las que intervenga la AACID.

Las personas usuarias de las prestaciones son las siguientes:

- El personal de la AACID, tanto directivo como laboral, así como el personal funcionario adscrito a la misma.

- Las personas que, en su caso, participen a petición de la AACID en viajes, misiones, encuentros o actividades en las que intervenga, sean promovidas o tenga ésta presencia institucional.

2. ALCANCE DEL SERVICIO.

Las actividades a desarrollar en la prestación de los servicios objeto del presente contrato serán, como mínimo, las indicadas en los apartados siguientes.

2.1. Información.

En el desarrollo de esta prestación, la adjudicataria deberá:

- Proporcionar información horaria, tarifas, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transportes solicitados, proponiendo en su caso las mejores opciones, incluida la oferta de tarifas reembolsables y no reembolsables. En el caso de contratación de tarifas no reembolsables será necesaria la conformidad expresa y por escrito de la AACID, a efectos de la cancelación de reservas.

- Proporcionar información sobre hospedaje en establecimientos de las categorías y lugares requeridos, observando lo dispuesto en el Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía, y la Orden de 11 de julio de 2006 de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía

2.2. Reserva, confirmación y emisión de títulos de transporte.

Consistirá en reservar, confirmar, emitir y entregar los billetes y documentos de viaje así como los cambios y anulaciones que en cada momento solicite la AACID, tanto en viajes nacionales como europeos e intercontinentales, utilizando siempre que sea posible y con carácter general líneas o recorridos que tengan la condición de regular y trayectos directos.

2.3. Reservas de alojamiento.

Consistirá en reservar, confirmar, emitir y entregar las reservas de alojamientos que se soliciten, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, así como la modificación o la anulación de las mencionadas reservas si fuese necesario.

La adjudicataria deberá estar en condiciones de ofertar alojamiento en todo el territorio español, de la Unión Europea y de fuera de ésta, especialmente en aquellos países de asociación para la cooperación andaluza priorizados en el Plan Andaluz de Cooperación para el Desarrollo vigente en cada momento.

La adjudicataria deberá disponer de un cuadro actualizado con hoteles en las áreas descritas en el párrafo anterior, y su categoría en estrellas. El cuadro de hoteles estará a disposición de la AACID para su consulta en cualquier momento.

2.4. Alquiler de vehículos con o sin conductor.

Consistirá en realizar las gestiones oportunas para el alquiler de vehículos con o sin conductor, incluyendo autobuses, y que estén directamente vinculados a la realización de viajes, misiones, encuentros o actividades en las que intervenga la AACID, sean promovidas por esta o tenga presencia institucional. En este sentido, se podrán alquilar vehículos al amparo de este contrato tanto para la realización de viajes como para proporcionar el desplazamiento necesario en el punto de destino tanto entre la estación o aeropuerto de destino y el lugar de alojamiento o punto de interés de los viajeros y entre estos y la estación o aeropuerto a la finalización del viaje, así como para los desplazamientos en el lugar en el que se lleve a cabo la estancia o se desarrollen las misiones, encuentros o actividades en las que intervenga la AACID, sean promovidas por esta o tenga presencia institucional.

2.5 Servicios adicionales.

Se incluye aquí cualquier otro servicio propio de una empresa de organización de viajes que, en el marco del objeto del contrato, la AACID pueda precisar con carácter puntual.

Los servicios descritos en los apartados anteriores incluyen la gestión de los documentos administrativos que fueran necesarios, tales como visados, gestión de aduanas, exceso de equipaje, seguros especiales, permisos, etc., así como la puesta a disposición de los medios de garantía que se precisen, en su caso, para garantizar las reservas.

3. EXCEPCIONES AL CONTRATO.

La AACID se reserva la facultad de proveer los servicios objeto de este contrato por sí misma o a través de otra empresa, con la finalidad de conseguir un precio más beneficioso que el proporcionado por la adjudicataria.

Tampoco prestará el servicio la adjudicataria en los desplazamientos a jornadas, cursos, encuentros, congresos, etc., cuando la organizadora de ellos, distinta de la AACID, proponga el alojamiento en hoteles no ofertados por la adjudicataria u ofertados por aquella en peores condiciones económicas.

4. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

4.1 Tarifas de los servicios.

La adjudicataria se compromete a ofertar las tarifas más ventajosas en los servicios que gestione, siempre en función de fechas, duración, itinerarios, características de las personas usuarias u otras circunstancias o condiciones que concurran en cada caso.

A la hora de establecer las tarifas, la adjudicataria tendrá presente, en lo que corresponda a su ámbito de aplicación, las cuantías de las indemnizaciones por razón del servicio que se consignan en el Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía, y la Orden de 11 de julio de 2006 de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía, cuyos límites pueden ser objeto -durante la vigencia de este contrato- de modificación normativa, en cuyo caso, la adjudicataria aplicaría los límites vigentes en cada momento.

Con carácter excepcional, siempre que se cuente con el informe favorable motivado y el visto bueno de la Dirección de la AACID, se podrá superar el límite establecido en la citada Orden.

4.2 Medios de prestación de los servicios.

La adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios que considere que mejor garantizan la finalidad perseguida y la resolución de las incidencias que surjan durante el viaje o evento. Dichos medios serán por cuenta de la adjudicataria.

4.3 Horarios de prestación de servicio y tiempos de respuesta.

La atención a las demandas de información deberá ser inmediata. El tiempo máximo de respuesta a una petición de servicio será de 2 horas desde que la AACID hubiera realizado la solicitud.

El horario mínimo ordinario de servicio comprenderá todos los días hábiles de lunes a viernes, de 9:00 a 20:00 horas. No obstante, en el caso de que, puntualmente, se precise de algún servicio con carácter de urgencia en días inhábiles o fuera del citado horario ordinario, la adjudicataria estará obligada a realizarlo.

La adjudicataria estará además obligada a prestar un servicio de atención telefónica permanente durante las 24 horas del día, todos los días del año (festivos incluidos) para la atención y la resolución de cualquier incidencia que pueda presentarse a las personas usuarias de las prestaciones durante los viajes o eventos contratados.

4.4 Anulaciones o modificaciones de servicios.

Los gastos suplementarios debidos a anulaciones o modificaciones que sean imputables a una negligencia o inadecuada gestión de la adjudicataria, serán a su cargo.

4.5 Criterios para la selección de cada alternativa de servicio e información a facilitar.

4.5.1 Viajes.

Cuando se solicite organizar un viaje, la adjudicataria estudiará las opciones disponibles e informará de las mismas a la persona responsable de la petición, incluyendo, como mínimo, la siguiente información: medio de transporte; fechas; trayectos directos o con escalas; tiempos de espera entre escalas o medios de transporte; tiempos de desplazamiento entre estaciones, terminales o aeropuertos en escalas; condiciones del billete, tarifas y tasas aplicables; precio total del servicio; posibilidades de anulación, retorno de importes y cualquier otro aspecto relevante; distancia y tiempo de desplazamiento entre el aeropuerto o estación de llegada o salida y el punto de destino o alojamiento, con los costes extra aproximados y los medios de desplazamiento disponibles.

En el caso de que las autoridades sanitarias españolas o la Organización Mundial de la Salud aconsejen la vacunación o medidas o cuidados sanitarios extraordinarios en determinados países, la adjudicataria facilitará la información pertinente.

Se ofertarán, al menos, tres alternativas para cada uno de los servicios, salvo en el caso de que en el mercado no existan opciones suficientes que cumplan los requisitos especificados por la AACID en la solicitud.

A los efectos de contribuir al cumplimiento de medidas y recomendaciones en materia de lucha contra el cambio climático, para desplazamientos que incluyan viajes en avión de duración inferior a 3 horas, la adjudicataria informará, preferentemente, de las opciones disponibles en tren, de existir la posibilidad.

4.5.2 Alojamientos.

Cuando se solicite la gestión de un alojamiento, la adjudicataria estudiará las opciones disponibles e informará de las mismas a la persona responsable de la petición, incluyendo, como mínimo, la siguiente

información: dirección de referencia; fechas de entrada y salida; tipo y categoría del establecimiento; régimen de alojamiento; tipo de habitación, en su caso; tarifas aplicables y condiciones de las mismas; precio total del servicio; distancia y tiempo de desplazamiento hasta el aeropuerto o estación de llegada o salida y hasta el lugar o lugares de celebración de la actividad o actividades que sea objeto del viaje, con los costes extra aproximados y los medios de desplazamiento disponibles.

Se ofertarán, al menos, tres alternativas para cada uno de los servicios, salvo en el caso de que en el mercado no existan opciones suficientes que cumplan los requisitos especificados por la AACID en la solicitud. Entre las alternativas deberá haber al menos un alojamiento que presente buenas prácticas de gestión ambiental, acreditables mediante un sistema de gestión ambiental (tipo EMAS, ISO 14001 o equivalente), de existir éste en función de la ubicación geográfica, las fechas y las características del viaje.

4.5.3 Alquiler de vehículos.

Cuando se solicite el alquiler de vehículos con o sin conductor, incluyendo autobuses, la adjudicataria estudiará las opciones disponibles e informará de las mismas a la persona responsable de la petición, incluyendo, como mínimo, la siguiente información: marca; modelo; distintivo ambiental (de existir éste en el ámbito geográfico de que se trate); precio y condiciones.

Se ofertarán, al menos, tres alternativas para cada uno de los servicios, salvo en el caso de que en el mercado no existan opciones suficientes que cumplan los requisitos especificados por la AACID en la solicitud. Siempre que por las características y ubicación geográfica del servicio sea posible, los vehículos ofertados contarán con distintivo ambiental “Eco” o posterior, o equivalente en el ámbito geográfico de que se trate.

5. SOLICITUD DEL SERVICIO Y ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN.

5.1 Petición de servicios.

Los diversos encargos serán realizados por las personas que en cada unidad o departamento de la AACID ejerzan la función de gestoras del viaje o evento, y, subsidiariamente, por la persona que realizará el viaje o coordinará las misiones, encuentros o actividades, mediante el envío por correo electrónico a la adjudicataria de una plantilla en la que se describirán las condiciones del servicio. El formato y contenido de dicha plantilla será acordado entre la empresa adjudicataria y la AACID una vez formalizado el contrato.

En cualquier caso, los servicios deberán ser confirmados por parte de la AACID por escrito, preferentemente a través de medios electrónicos, previamente a su formalización.

5.2. Documentación de servicios.

Entre la documentación a entregar a la persona que viaja, además de los bonos o reservas de alojamiento y títulos de transporte, deberán incluirse los datos fundamentales del viaje: horarios, localizadores o códigos de referencia necesarios, direcciones, números de teléfono o indicación de los sistemas de contacto para la

resolución de incidencias, los riesgos que cubren los seguros ofertados, lo importes de cobertura y la forma de resarcimiento.

La entrega de la documentación necesaria para la materialización del servicio, que se describe en el párrafo anterior, se realizará, siempre que sea posible, por medios electrónicos directamente a la persona que viaja y al gestor del viaje o evento.

Cuando ello no fuera posible, la documentación se entregará en las oficinas de la AACID (sita en la Avda. de la Palmera, nº 24, Pabellón de Cuba, 41012, Sevilla), o bien en los lugares acordados entre la usuaria y la adjudicataria, corriendo a cargo ésta última los costes de envío.

En el caso de los desplazamientos, salvo en situaciones de urgencia, la entrega de los documentos deberá efectuarse con un mínimo de 24 horas de antelación a la fecha de inicio del desplazamiento, a fin de garantizar que en ningún caso un viajero pueda perder un transporte.

5.3. Cambios, modificaciones y/o anulaciones de servicios.

La adjudicataria gestionará los cambios, modificaciones y/o anulaciones que sean precisos. En el caso de que durante el desplazamiento las personas que viajan tuvieran que realizar alguna modificación, la adjudicataria les facilitará la gestión para que dichos cambios o anulaciones puedan ser realizados directamente por ellas, si así resultase más conveniente.

5.4. Autorización de reservas o billetes.

La AACID no se hará cargo del coste de una reserva o billete emitido sin la autorización correspondiente, ni de los posibles incrementos de gastos respecto a los precios aceptados a la hora de emitir los títulos y que no hubieran sido comunicados por la adjudicataria.

6. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.

La adjudicataria designará un responsable máximo del servicio ante la AACID, que deberá contar con la titulación de Diplomado/a en Turismo, grado o título equivalente o acreditar una experiencia en el sector de las agencias de viajes de al menos 5 años.

De la misma forma, junto a la persona responsable del servicio ante la AACID, la adjudicataria dispondrá de un equipo específico para atender el servicio objeto del contrato que tendrá capacidad para resolver con carácter inmediato cualquier incidencia que pueda surgir en el funcionamiento del servicio. Cualquier modificación en la composición o atribuciones de este equipo o de la persona responsable del servicio ante la AACID deberá ser comunicada a la AACID en el momento en que se produzca.

El personal que preste los servicios deberá poseer la cualificación técnica adecuada y dependerá exclusivamente de la adjudicataria. Ésta asumirá su dirección técnica, así como la totalidad de las remuneraciones salariales, seguridad social y contribuciones sociales que correspondan conforme a la legislación y el Convenio Colectivo vigentes en el Sector.

La AACID no contrae respecto de dicho personal ningún vínculo de carácter laboral, jurídico, económico ni de cualquier otro tipo. La adjudicataria se hace responsable de su tarea y de su disciplina, respondiendo solidariamente de los daños y perjuicios que éste pueda ocasionar con motivo de la ejecución de este contrato.

Con el fin de asegurar el normal funcionamiento del servicio la AACID podrá convocar a la adjudicataria cuantas veces estime oportuno a reuniones de seguimiento del cumplimiento de lo establecido en la descripción de contenidos del servicio. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá facilitar a la AACID, cuando ésta se lo requiera, informes relativos a los servicios realizados con cargo al contrato, con la estructura y el contenido que en cada momento se le indique, pudiendo solicitar la huella de carbono que generan los servicios prestados en el marco de la presente contratación.

7. SEGUROS.

Con el fin de cubrir los eventuales riesgos, cada persona que viaje, en el ámbito de este contrato, deberá llevar contratada una póliza de accidentes y asistencia en viajes, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria la gestión de dicho seguro, que deberá contemplar, como mínimo, las siguientes contingencias:

a) Seguro de accidente en viaje, tanto en desplazamiento como en destino: 150.000 € por fallecimiento o incapacidad permanente de cada persona que viaja, sin límite de personas por viaje.

b) Seguro de asistencia que cubra, al menos:

- Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero: incluido.
- Repatriación o transporte sanitario por enfermedad o accidente: incluido.
- Repatriación y transporte de restos mortales: incluido.
- Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar o enfermedad muy grave de un familiar de primero o segundo grado: incluido.
- Billete i/v para un acompañante y gastos de estancia y manutención del mismo con un máximo de 300 €/día, en caso de hospitalización del asegurado dentro o fuera del territorio español. Adicionalmente, en el caso de hospitalización en el extranjero, una vez finalizada la misma, los gastos de estancia y manutención del asegurado y el acompañante si por prescripción médica el asegurado no pudiese retornar, con un máximo de 300 €/día para cada una de las personas.

c) Seguro de accidentes/incidentes en hoteles, así como durante los viajes (medios de transporte):

- Retraso y cancelación del vuelo.

- Pérdida de conexiones.
- Cobertura por demoras en la entrega de equipaje de más de 4 horas: 300 €.
- Pérdida, robo o daño del equipaje: cobertura mínima de 2.000 €.

d) Cobertura por responsabilidad civil de cada persona que viaja, con un mínimo de 100.000 €.

e) Asistencia jurídica en el extranjero: incluida.

El ámbito de las coberturas será de carácter mundial y el periodo de cobertura coincidirá con toda la duración del viaje.

La contratación del seguro en ningún caso supondrá coste alguno para la AACID, en concepto de primas, franquicias, o cualquier otro concepto distinto de las tarifas por servicio ofertadas por la adjudicataria, quedando esta obligada a afrontar los costes correspondientes en caso de franquicias no especificadas en su oferta o impago de las cuotas del seguro.

8. PROTECCIÓN DE DATOS.

La empresa adjudicataria deberá observar, en todo momento, el deber de sigilo y confidencialidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 28.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

En este sentido, la AACID y la entidad adjudicataria, con relación a los ficheros que contengan datos de carácter personal a los que pudieran tener acceso, se comprometerán a no utilizarlos para fines distintos a los que figurasen en la presente contratación, ni cederlos ni siquiera para su conservación a otras personas; adoptando las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar su seguridad y evitar su alteración, tratamiento o acceso no autorizado.

9. CONFIDENCIALIDAD.

La entidad adjudicataria se compromete a respetar el secreto relacionado con la información que conozca por razón de los servicios prestados a la AACID. La información facilitada por la AACID para la prestación del servicio será única y exclusivamente utilizada por la entidad adjudicataria para este fin, no permitiéndose que la misma sea utilizada para finalidades distintas, ni entre empresas del mismo grupo, sin el previo consentimiento de su titular. En caso de incumplimiento, incurrirán en las responsabilidades legales a que hubiera lugar.

Junta de Andalucía

La entidad adjudicataria deberá guardar el debido sigilo sobre el contenido y desarrollo del contrato y debe cumplir con las obligaciones que, en materia de protección y tratamiento de datos de carácter personal, se contemplan en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares.

La Directora de la Agencia Andaluza de

Cooperación Internacional para el Desarrollo

Fdo.: Celia Rosell Martí