

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADOR DEL CONTRATO DE SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL CENTRO ANDALUZ DE ARTE CONTEMPORÁNEO EN SUS SEDES DE SEVILLA Y CÓRDOBA

CONTR 2024 1134515

1.-OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de agencia de viajes en la ejecución de los programas y actuaciones llevados a cabo por el Centro Andaluz de Arte Contemporáneo (en adelante, CAAC), que comprende tanto la programación del CAAC en Sevilla como la del Centro de Creación Contemporánea de Andalucía de Córdoba (en adelante, C3A).

Dicho servicio incluirá:

1. Facilitar información horaria y tarifas relacionadas con la preparación de títulos de transporte, ya sea en avión, ferrocarril, autobús o barco y la adquisición y entrega de los correspondientes títulos de viaje.
2. Reservar, a los mejores precios del mercado, habitaciones en hotel de la categoría solicitada, tanto en el territorio nacional como en el extranjero. La agencia de viajes adjudicataria negociará con las compañías de transportes y los establecimientos hoteleros las condiciones que sean más ventajosas para el CAAC, utilizando a tal efecto y siempre que sea posible la reserva vía Internet. La agencia de viajes informará, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.
3. A los efectos de calcular los precios unitarios de la facturación de los billetes, así como de la estancia y desayuno (en su caso), la agencia de viajes adjudicataria deberá buscar los precios más económicos del mercado para el trayecto o estancia solicitada por el contratante, de conformidad con el documento plantilla que se adjuntará al efecto, enviando el responsable de la agencia de viajes, por correo electrónico, al responsable del contrato que designe el CAAC, la plantilla completa en la cual se designe el precio económico para cada concepto, con el correspondiente desglose de partidas: gastos de emisión (aplicando el porcentaje ofrecido a los efectos de la licitación), tasas y otros.
4. Alquiler de vehículos cuando se requiera, en las mejores condiciones de precio y seguridad.
5. Gestión de los documentos administrativos que fueran necesarios para la organización de un viaje tales como visado, gestión de aduanas, exceso de equipaje, seguros especiales.
6. Cualesquiera otros servicios propios de una agencia de viajes.

El precio ofertado vinculará durante el tiempo que la agencia de viajes se comprometa a mantener la reserva y hasta la fecha de la efectiva emisión del billete, que deberá tener lugar dentro de dicho periodo. Si durante el periodo de la reserva apareciesen precios más económicos para el trayecto o estancia solicitado por el contratante, la agencia de viajes estará obligada a hacer la actualización y a facturar el precio más económico surgido en el ínterin.



YOLANDA TORRUBIA FERNANDEZ		06/03/2025	PÁGINA 1 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwb1OIPLQRKZ63Wp6Yj6xubVT11	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

JIMENA BLAZQUEZ ABASCAL		08/03/2025 13:28:02	PÁGINA: 1 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwi7p4Yj0jx29V1b7Fo9DAoXFw3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



2. EXCEPCIONES AL CONTRATO

El CAAC no asume la obligación de contratar todos los viajes o servicios a través de la agencia de viajes que resulte adjudicataria cuando las condiciones ofertadas por otros medios sean económicamente más ventajosas. No se encomendará el servicio al adjudicatario cuando el coste del mismo servicio demandado, obtenido por otros medios, sea inferior al ofertado por la empresa adjudicataria. Este extremo deberá quedar debidamente justificado con un presupuesto/oferta obtenida por otros medios, presupuesto del que se dará traslado al adjudicatario por si pudiera igualarlo.

Asimismo tampoco prestará el adjudicatario el servicio en los desplazamientos o alojamientos elegidos no sean ofertados por la empresa adjudicataria u ofertados en peores condiciones económicas.

Igualmente, el CAAC, se reserva el derecho de no incluir en el contrato determinadas prestaciones de hotel y de adquisición de títulos de viaje, así como el contratar directamente determinados servicios con compañías de transporte y establecimientos hoteleros.

El CAAC se reserva el derecho de indicar a la agencia de viajes la conveniencia de reservar en un determinado hotel para determinados eventos.

3. USUARIOS DE LAS PRESTACIONES

Serán usuarios de los viajes las personas que, vinculadas a proyectos del CAAC o el C3A, el CAAC considere que debe abonar su viaje, por ejemplo, artistas, comisarios, profesores, profesionales de otros museos, entre otros. También el personal del CAAC que tenga que realizar los viajes que requieran sus funciones en el museo.

4. SOLICITUD DE SERVICIO

Los servicios serán solicitados a la agencia de viajes por el responsable del contrato o por los gestores autorizados del CAAC, mediante e-mail a la agencia de viajes, en el cual se describirán las circunstancias que puedan afectar al pedido (origen, destino, fechas, horarios, números de viajeros, datos personales, clase, etc.).

Una vez recibida la propuesta de servicio y previo a la realización de la correspondiente reserva, la persona designada por la empresa adjudicataria como interlocutor con el CAAC, enviará al responsable o persona designada al efecto del contrato antes de las 24 horas siguientes a la petición, un e-mail en el cual se detalle:

1. Nombre completo del titular. D.N.I.
2. Medio de desplazamiento. Tipo de avión.
3. Trayecto que se va a facturar.
4. Referencia o localizar de la reserva.
5. Número de vuelo. Clase billete.
6. Fecha del trayecto. Hora de salida y llegada.
7. Importe desglosado del billete, alojamiento, o cualquier otro concepto contratado, con las distintas partidas que componen el precio: descuentos, tasas, gastos de gestión, bonificaciones o descuentos ofertados en el procedimiento, desayunos.
8. Precios económicos de cada concepto, desglosados.

2

YOLANDA TORRUBIA FERNANDEZ		06/03/2025	PÁGINA 2 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwb1OIPLQRKZ63Wp6Yj6xubVT11	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

JIMENA BLAZQUEZ ABASCAL		08/03/2025 13:28:02	PÁGINA: 2 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwi7p4Yj0jx29V1b7Fo9DAoXFw3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Si a la emisión de billete existiera un precio más económico, el contratista deberá enviar nuevamente un e-mail actualizando la información.

En los bonos del hotel se indicará:

- a) Nombre completo del titular. D.N.I.
- b) Nombre del hotel y dirección.
- c) Tipo de habitación. Régimen.
- d) Importe del precio de la habitación y del desayuno por separado.
- e) Fechas.

Los títulos de medios de transporte y de hotel serán entregados por e-mail a la persona que lo haya solicitado. En caso de que tenga que realizarse por correo ordinario, esta entrega se realizará sin coste económico alguno para el CAAC.

5. FACTURACIÓN

Todos los servicios serán facturados al CAAC, una vez prestados efectivamente, adjuntando la documentación justificativa que corresponda.

En el caso de los alojamientos en hoteles, el servicio se facturará una vez se haya efectuado la estancia, reflejando el precio efectivamente soportado por el CAAC.

La facturación relativa a los viajes y otras actividades organizadas por el CAAC, deberá ajustarse a las siguientes normas:

- Se facturará cuando el viaje se haya efectuado. Los pagos se efectuarán mediante facturas por servicios realizados, que habrán de ser tramitadas y conformadas por el CAAC, mediante transferencia en el plazo establecido en la *Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público*.

El CAAC podrá requerir al adjudicatario que emita factura electrónica, con los requisitos y formalidades establecidas en la legislación vigente que resulte de aplicación, así como los requisitos establecidos en el presente pliego.

- En la factura se especificarán para cada uno de los servicios, de forma clara y detallada:
 1. Solicitante del servicio.
 2. Fecha del servicio.
 3. Medio de transporte utilizado, con referencia a:
 - Tipo de transporte.
 - Clase/categoría.
 - Número de billete, en caso, de avión o tren.
 - En caso de alquiler de vehículos: hora, lugar de entrega y recogida, categoría del vehículo facturado y kilometraje realizado.
 4. Alojamiento facturado, en concreto:
 - a) Nombre del alojamiento y categoría.
 - b) Número de noches.
 - c) Servicios facturados e importe desglosado

YOLANDA TORRUBIA FERNANDEZ		06/03/2025	PÁGINA 3 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwb1OIPLQRKZ63Wp6Yj6xubVT11	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

JIMENA BLAZQUEZ ABASCAL		08/03/2025 13:28:02	PÁGINA: 3 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwl7p4Yj0jx29V1b7Fo9DAoXFw3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- d) Tipo de habitación facturada. En caso de uso individual de habitaciones dobles, se deberá precisar esta circunstancia.
- e) Importe íntegro del servicio.
- f) Descuentos aplicados (porcentaje e importe).
- g) Importe líquido del servicio.
- h) Demás impuestos de trascendencia económica.

6. CONTENIDO, APORTACIONES Y OBLIGACIONES NECESARIAS PARA SU EJECUCIÓN

Los trabajos a desarrollar por el adjudicatario de la licitación, con sus características técnicas quedan definidos a continuación e incluyen los siguientes aspectos:

1. El adjudicatario está obligado a remitir al responsable designado por el CAAC, que haya requerido información sobre un servicio, el presupuesto general tal como se indica en el punto 4.
2. En cuanto a pasajes aéreos, la empresa deberá disponer de sistemas de adquisición de billetes aéreos vía internet, que permita al CAAC beneficiarse de las tarifas de las compañías aéreas de bajo coste (low cost) así como de las ofertas especiales de las compañías aéreas que éstas lanzan a través de la red.

Al realizar las reservas del billete aéreo, siempre que las compañías aéreas así lo permitan, el precio de los billetes ofertado vinculará durante el tiempo que la agencia de viajes se comprometa a mantener la reserva, indicando la fecha límite que tendrá el CAAC, para mantener el precio, plazas y horarios. En el supuesto de que la fecha de reserva caduque, se pasará nueva oferta.

Cuando el CAAC solicite oferta de algún vuelo el tiempo máximo de respuesta será de 3 horas.

1. En el caso de que la entrega vía e-mail no sea posible, el adjudicatario asumirá los costes de envío de billetes, reservas u otros documentos necesarios para los usuarios directamente, ya sea a las dependencias del CAAC o a otro lugar o domicilio que se le indique,
2. En la documentación de viaje entregada deberán especificarse las direcciones y teléfonos de los lugares o de los responsables de resolver las incidencias que puedan surgir en relación con el transporte y alojamiento contratado sin coste alguno para el usuario.
3. Los cargos por la emisión de cualquier billete (avión, tren o autobús) que contemplen la posibilidad de ida y vuelta se repercutirán al CAAC una sola vez.
4. El adjudicatario suscribirá una póliza de seguros que dé cobertura a las personas que viajen en virtud del presente contrato. La agencia de viajes deberá garantizar por cada servicio que realice, las siguientes contingencias como mínimo:
 - Seguro de accidente en viaje. Sin límite de personas por siniestro.
 - Seguro de asistencia que cubra, al menos:
 - a)Traslado sanitario de enfermos o heridos.
 - b) Transporte de restos mortales.
 - c)Desplazamiento urgente del asegurado por fallecimiento de un familiar.

YOLANDA TORRUBIA FERNANDEZ		06/03/2025	PÁGINA 4 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwb1OIPLQRKZ63Wp6Yj6xubVT11	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

JIMENA BLAZQUEZ ABASCAL		08/03/2025 13:28:02	PÁGINA: 4 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwi7p4Yj0jx29V1b7Fo9DAoXFw3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- d) Billeto de ida y vuelta de un familiar en caso de hospitalización del asegurado.
- e) Gastos de prolongación de estancia para el asegurado y el acompañante en un hotel en el extranjero.
- f) Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero.

- Seguro de imprevistos:

1. Retraso y cancelación de vuelo.
2. Pérdida de conexiones.
3. Retraso de equipaje.
4. Pérdida o daño del equipaje.

- Seguro de equipajes y de accidentes en hoteles.

Igualmente, la agencia de viajes se compromete a suscribir una póliza de responsabilidad civil de 300.000,00 euros.

Tras la formalización del contrato y antes de la primera solicitud de servicio, el adjudicatario deberá entregar a la persona responsable del contrato la copia de las pólizas de asistencia en viaje y de responsabilidad civil junto con los recibos bancarios del pago de las primas. Las pólizas deberán estar en vigor durante toda la ejecución del contrato.

5. El adjudicatario se compromete a facilitar una relación de los servicios que el CAAC le haya encargado con el detalle que ésta requiera, a efectos de control. Dicha información deberá ser remitida en soporte informático para su tratamiento y deberá contener al menos, número de billetes emitidos, su distribución por clases, compañías de transporte, tipos de tarifas etc.

6. Cuando se soliciten cambios o anulaciones, la adjudicataria los tramitará y aplicará los costes 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 una actuación negligente de la empresa adjudicataria, correrán a su cargo.

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

7. 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.

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario y la cualificación adecuada para la prestación del servicio. Proporcionará al responsable del contrato 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 empresa adjudicataria deberá comunicar al CAAC cualquier variación en el equipo encargado de la ejecución del servicio. El CAAC podrá exigir a la empresa adjudicataria, mediante propuesta debidamente

YOLANDA TORRUBIA FERNANDEZ		06/03/2025	PÁGINA 5 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwb1OIPLQRKZ63Wp6Yj6xubVT11	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

JIMENA BLAZQUEZ ABASCAL		08/03/2025 13:28:02	PÁGINA: 5 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwl7p4Yj0jx29V1b7Fo9DAoXFw3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



te razonada, la sustitución del trabajador que, por dejación o extralimitación, incumpla obligaciones o no desempeñe las funciones que le sean propias con la debida diligencia.

La persona responsable de la oficina deberá contar con capacidad y poder suficiente para:

- Ostentar la representación de la agencia de viaje 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 por el CAAC.
- Realizar las propuestas pertinentes y colaborar con el CAAC en la resolución de los problemas que se planteen durante la vigencia del contrato.

8. La empresa adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifican los servicios prestados en jornada de lunes a viernes, con horario 9:00 a 20:00 horas.

Asimismo, la empresa adjudicataria prestará un servicio 24 horas/365 días para atender cualquier emergencia que pudiera surgir durante la ejecución del servicio.

9. Corresponde a la agencia de viajes, sin coste alguno para el CAAC, la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización del servicio.

7. DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

Con el fin de asegurar el normal funcionamiento del servicio a contratar el CAAC podrá convocar a la empresa adjudicataria cuantas veces juzgue oportuno con el fin de asegurar el cumplimiento de lo establecido en la descripción de contenidos del servicio.

A fin de controlar adecuadamente que el adjudicatario ofrece en cada momento la mejor oferta disponible en el mercado, y que aplica correctamente las reglas fijadas en el procedimiento para determinar el precio definitivo (con relación a costes efectivos y bonificaciones o descuentos sobre el precio pactadas) se establecen los siguientes mecanismos de control:

- El CAAC queda facultado para contrastar la información suministrada por el contratista, con la que ofrezcan otras agencias de viajes, solicitando a tal efecto presupuestos alternativos.
- El contratista deberá disponer y gestionar un programa informático que permita conocer a la empresa contratante, en cada momento, el importe total facturado al CAAC.

Asimismo, deberá llevar el control informático del precio más económico conseguido para cada concepto objeto de contratación, a la fecha de su reserva y/o emisión, con indicación expresa de ambas fechas, y de todas las circunstancias identificativas precisas para poder determinar el concepto al que se refieren. En el precio correspondiente a cada concepto facturado, deberá desglosarse la parte que corresponda a gastos de emisión, tasas, descuentos, otras, bonificaciones e impuestos.

La entidad nombrará a un responsable del contrato que será interlocutor con el CAAC.

YOLANDA TORRUBIA FERNANDEZ		06/03/2025	PÁGINA 6 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwb1OiplQRKZ63Wp6Yj6xubVT11	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

JIMENA BLAZQUEZ ABASCAL		08/03/2025 13:28:02	PÁGINA: 6 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwi7p4Yj0jx29V1b7Fo9DAoXFw3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



8. CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales”, que ha derogado la anterior Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre”, y del nuevo 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 y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, que entró en vigor el pasado 25 de mayo de 2018, únicamente tratará los datos de carácter personal que conozca con motivo de la prestación del servicio, conforme a las instrucciones del CAAC, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Deberá observar y adoptar cuantas medidas de seguridad sean necesarias para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos de carácter personal a los que tenga acceso con ocasión de la prestación del servicio, así como a adoptar en el futuro cuantas medidas de seguridad sean exigidas por las leyes y reglamentos destinadas a preservar el secreto, confidencialidad e integridad en el tratamiento automatizado de los datos de carácter personal.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal que conozca con motivo de la prestación del servicio deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

En el caso de que el adjudicatario destine los citados datos de carácter personal a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, personalmente.

Las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente contrato tendrán una duración de 5 años desde la formalización del contrato.

9. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

En la gestión de servicios complementarios, la agencia de viajes solo percibirá el precio que corresponda a tales servicios, sin que pueda añadir ningún recargo por gastos de gestión derivados de la operación.

En los casos en que se le indique, la agencia de viajes contactará directamente con los usuarios del contrato para la prestación de los servicios descritos.

10. PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO

El importe de la presente contratación no podrá exceder en ningún caso la cantidad de 59.990€ IVA excluido.

El pago se efectuará conforme a la actuación efectivamente realizada previa conformidad de las facturas de cada servicio realizado por la persona designada como responsable del contrato.

La firma del presente pliego significa la aceptación de todas y cada una de las cláusulas establecidas en el mismo.

Yolanda Torrubia Fernández
Jefa de Servicio de Actividades y Difusión

7

YOLANDA TORRUBIA FERNANDEZ		06/03/2025	PÁGINA 7 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwb10iPLQRKZ63Wp6Yj6xubVT11	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

JIMENA BLAZQUEZ ABASCAL		08/03/2025 13:28:02	PÁGINA: 7 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwl7p4Yj0jx29V1b7Fo9DAoXFw3	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	