

PUBLICACIÓN DE CONSULTAS REALIZADAS RELATIVAS AL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DENOMINADO “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 2025 180081

Con fecha 10 de abril de 2025 se han recibido en este órgano de contratación consultas relativas al expediente que se cita, cuyos textos y consiguientes respuestas se transcriben a continuación para conocimiento público:

Consulta 1. Anexo V: Proposición Económica. No nos queda claro si la oferta económica está basada en cargos de emisión, según los pliegos, Vds. se refieren a este criterio como comisiones de servicio, pero en dicho Anexo V debemos expresar una cantidad en euros que corresponde al IVA.

No es posible establecer un importe cerrado en el concepto de IVA por el cargo de emisión, ya que cada producto lleva un cargo o comisión de la agencia con importes diferentes y su IVA no es viable expresarlo como precio cerrado y global.

Confirмен también, por favor, si la comisión del billete o producto es un cargo de emisión.

Respuesta: La comisión del billete o producto forma parte, en caso de haberlos, de los cargos de emisión. A este respecto, la valoración de la proposición económica consiste en asignar puntuación a los cargos que la adjudicataria realiza por los servicios que se soliciten, independientemente del coste efectivo de cada uno de ellos.

En cuanto al tipo impositivo del IVA, en el apartado 2 del Anexo I del PCAP se recoge en la descripción del método de cálculo del valor estimado del contrato que: “(...) se ha calculado aplicando el tipo general del 21%, sin perjuicio de que durante la ejecución del contrato se aplicará el vigente para cada gestión y servicio en cada momento.” Así, con carácter general puede indicarse en la propuesta el 21% de IVA, si bien la valoración de la propuesta económica se realizará sobre las cantidades sin IVA que se señalen en el Anexo V

Consulta 2. Servicio de Emergencia 24 horas: Con el fin de garantizar la calidad de este servicio cuyo principal objetivo es el de dar solución de forma inmediata a cualquier incidencia que un cliente pueda tener durante su viaje, es importante por nuestra parte dar agilidad en la respuesta, por lo que únicamente se atiende vía telefónica y no a través de email que ralentizaría la solución.

Por favor, aclaren si el sistema mediante correo electrónico es un requisito excluyente.

Respuesta: Tal como se indica en el apartado 8.b del PCAP, la disposición de canal de atención 24 horas para emergencias mediante correo electrónico o sistema de mensajería instantánea redundante en la calidad de servicio la disposición de más de un canal de contacto para emergencias. La disposición de este canal adicional por correo electrónico no es un requisito excluyente sino un criterio de valoración que asigna puntuación en caso de disponer del mismo.

Consulta 3. HORARIO: Nuestro horario de atención es de 09.00 a 19.00 hrs de forma ininterrumpida. ¿Tienen inconveniente si se les atiende desde el Servicios 24 horas en la franja de 19.00 a 20.00 hrs? Son muchas las peticiones que suelen hacer en este horario?





Respuesta: Según se indica en el apartado 4.3 del Pliego de Prescripciones Técnicas: *“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. (...)”

Lo que se exige es que se atiendan las demandas de información de forma inmediata en el horario indicado, sin especificar el canal de atención por el que se deban dirigir, teniendo en cuenta, además, los tiempos de respuesta.

Con respecto a las peticiones que se realizan más tarde de las 19:00 horas, a priori no pueden determinarse, si bien es preciso que tengan en cuenta que los horarios generales de apertura de la sede de la AACID y en los que el personal puede trabajar son los siguientes: Lunes, Martes y Jueves, de 7:30 a 20:00 horas; y Miércoles y Viernes, de 7:30 a 17:00 horas.

Consulta 4. REGIMEN DE ABONO EN EL PRECIO: Pago único/ pagos parciales: Facturación de los servicios efectivamente realizados. Para una agencia los servicios efectivamente realizados son los que están emitidos, en el momento que un billete se emite, automáticamente el sistema emite la factura aunque la fecha de salida sea 15 días después. Por favor, confirmen que hablamos en el mismo término o para Vds. los servicios efectivamente realizados se refiere a emitir una factura cuando el cliente ha regresado de su viaje.

Una vez que la agencia ha emitido un billete, ajustándose a lo establecido en el SII (Suministro Inmediato de Información) de la Agencia Tributaria, ya ha prestado su servicio (p.e. la emisión de un billete de avión), y por tanto, tiene la obligación de emitir la factura.

Respuesta: En la cláusula "19. Abono del precio." del PCAP se recoge que "El pago del precio se realizará, según se indique en el Anexo I-apartado 12, de una sola vez a la finalización del trabajo o mediante pagos parciales, previa presentación de factura y recepción de conformidad.". En el mencionado apartado 12, se recoge que los pagos se realizarán con periodicidad "Mensual, previa facturación de los servicios efectivamente realizados".

Por lo tanto, no es posible admitir de acuerdo con lo dispuesto en el pliego, la emisión automática de la factura una vez realizados los referidos servicios de intermediación, tal y como se plantea en la pregunta del licitador, ya que se factura mes a mes.

Las facturas mensuales incluirán, de manera desglosada, todos los viajes y servicios disfrutados en el periodo. Por tanto, el criterio para facturar son los "viajes y servicios disfrutados" y no meramente el servicio de intermediación. Este criterio ya ha sido adoptado por la Junta de Andalucía en la Instrucción 1/2022, de la Dirección General de Contratación relativa a la tramitación y gestión derivada de los contratos basados en el acuerdo marco de homologación de servicios de gestión de reservas de títulos de viaje, alojamientos, servicios complementarios y gestión de organización de eventos con destino a la administración de la junta de Andalucía y sus entidades instrumentales.

Consulta 5. TITULACIONES ACADÉMICAS Y PROFESIONALES: En las CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO P. 5.3 Y 5.4 Si se exigen.



En cambio en el P 4.F 1.- Nombres y cualificación profesional del personal responsable de ejecutar la prestación, dice: NO

Por fvr, confirmen si se debe presentar las titulaciones, nombres o cualificación o no y en qué SOBRE.

Respuesta: Las titulaciones académicas y profesionales se exigen como requisito de solvencia técnica y deben presentarse cuando se requiera la documentación para acreditarla, una vez que la empresa sea propuesta como adjudicataria y con carácter previo a la adjudicación del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 10.7.2 d) del PCAP.

Tal como dispone el apartado 6.2 e) del PCAP, la exigencia de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello es potestativa, por lo que en esta licitación no se establece la obligación de presentar el Anexo XV del PCAP. Todo ello sin perjuicio de que sí deben presentarse las titulaciones académicas y profesionales, así como la experiencia del equipo de trabajo exigido tanto en el apartado 6 del Pliego de Prescripciones Técnicas como en el apartado de solvencia técnica del PCAP.

Consulta 6. Desglose del consumo por producto : Aéreo nacional, Europa e Intercontinental, trenes, hoteles, etc...

Respuesta: A priori no puede determinarse una demanda aproximada. No obstante, el ámbito de geográfico de actuación de los servicios demandados por la AACID suele estar relacionado con desplazamientos en tren y avión en España, África y Latinoamérica, y puntualmente en países de la Unión Europea.