



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES.**

EXPEDIENTE: CR050-24-073

### **ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETO.....	2
3. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN DE LA LICITACIÓN EN LOTES.....	2
4. NORMATIVA ESPECÍFICA DE APLICACIÓN.....	3
5. DESCRIPCIÓN DE Los SERVICIOS.....	3
5.1. INFORMACIÓN.....	3
5.2. GESTIÓN DE TÍTULOS DE TRANSPORTE.....	4
5.3. GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS.....	4
5.4. ALQUILER DE VEHÍCULOS.....	4
5.5. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.....	4
6. EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES.....	4
6.1. SOLICITUD DE SERVICIOS.....	4
6.2. RESPUESTA A LAS SOLICITUDES de información.....	5
6.3. CONFIRMACIÓN DE LA OFERTA.....	5
6.4. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	5
7. EJECUCIÓN DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.....	6
8. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.....	6
8.1. MEDIOS HUMANOS. EQUIPO DE TRABAJO.....	6
8.2. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	7
8.3. HORARIO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	7



## **1. INTRODUCCIÓN.**

**Verificaciones Industriales de Andalucía, S. A. (VEIASA)** es una empresa pública, dependiente de la Consejería de Industria, Energía y Minas de la Junta de Andalucía, fundada en 1990 con el objetivo de realizar las actuaciones de inspección y control derivadas de la aplicación de las distintas reglamentaciones industriales y la prestación de todo tipo de servicios que contribuyan al desarrollo de la industria en la comunidad autónoma de Andalucía.

Sus dos ramas de actividad son la **Inspección Técnica de Vehículos, que se realizan en estaciones fijas, y mediante unidades móviles, así como el Control Metroológico de los equipos de medida**, contribuyendo con ello a la seguridad vial, a la protección del medio ambiente y a la defensa de los consumidores.

Cuenta con un **equipo humano con un marcado perfil técnico, gran experiencia y cualificación profesional** a lo que hay que sumar un saber hacer común, con **implicación, honradez y profesionalidad**, que son la base del trabajo y de la empresa.

La prestación de los servicios de las unidades móviles, tanto de ITV, como de metrología, así como el mantenimiento de las cualificaciones y el marcado perfil técnico especializado de sus profesionales, requieren de servicios de alojamiento, adquisición de títulos de viaje, en ocasiones alquiler de vehículos, y organización de reuniones de carácter técnico para la difusión de conocimientos, unificación de criterios de inspección, puesta en marcha de nuevos procedimientos, y desarrollo de habilidades técnicas relacionadas con la actividad, en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, principalmente.

## **2. OBJETO.**

El objeto del presente pliego es determinar las características, especificaciones y condiciones técnicas de los servicios de gestión de reservas de títulos de viaje, alojamientos, alquiler de vehículos que comprenden tanto la emisión y entrega, como la modificación o anulación, de los billetes de transporte aéreo, terrestre o marítimo, las reservas de alojamiento que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que, por razones del servicio, deban efectuar los usuarios de las prestaciones, y las reservas de alquiler de vehículos, así como los servicios de gestión necesarios para la organización de eventos tales como congresos, seminarios o reuniones.

Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A., no dispone de personal especializado y con las herramientas necesarias para la gestión de estos servicios, por lo que se necesita contratar a un operador económico especialista en la gestión de estos servicios.

## **3. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN DE LA LICITACIÓN EN LOTES.**

El objeto del presente pliego no puede dividirse en Lotes, ya que la unidad funcional es única consistente en la prestación de los servicios objeto de licitación que tendrán como destinatario el personal designado por VEIASA.



#### **4. NORMATIVA ESPECÍFICA DE APLICACIÓN.**

- Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las Agencias de Viajes.
- Directiva 90/314/CEE, del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados.
- DIRECTIVA 2006/123/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior.
- Orden de 11 de julio de 2006, por la que se actualizan las cuantías de determinadas indemnizaciones por razón del servicio de la Consejería de Economía y Hacienda.
- DECRETO 404/2000, de 5 de octubre, por el que se modifica el Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía.

#### **5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Con carácter general, las personas adjudicatarias se comprometen a ofertar la tarifa más ventajosa en todos los casos, en función de las fechas, horarios y otras circunstancias que concurran.

La persona adjudicataria se encargará de 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.

En caso de incumplimiento por parte de la persona adjudicataria, y al margen de las penalidades, daños y/o perjuicios en los que pudiera incurrir esta, VEIASA se reserva el derecho de contratar cualquiera de las prestaciones objeto del contrato, con otro operador económico, sin necesidad de resolverlo previamente, pudiendo seguir solicitando nuevas prestaciones posteriormente.

Las actividades a desarrollar serán las siguientes:

##### **5.1. INFORMACIÓN.**

Consistirá en facilitar información horaria, tarifas, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transportes solicitados, proponiendo en su caso, las mejores opciones. La información deberá poder facilitarse telefónicamente, por escrito o de forma electrónica, según se solicite.

Información sobre hospedaje en hoteles de las categorías adecuadas a cada categoría de personal, próximos a los lugares de destino de las personas que viajan. Asimismo, deberán ofertar tarifas reembolsables y no reembolsables. En el caso de contratación de tarifas no reembolsables será necesaria la conformidad expresa de VEIASA, a efectos de la cancelación de reservas.

Información sobre emplazamientos, salas, condiciones y disponibilidad para la celebración de congresos, seminarios, reuniones, etc. Se aportará, asimismo, información sobre los diferentes servicios que deba incluir



el evento (servicio de recepción de visitantes, azafatos/as, servicio de guardarropía, megafonía, audio/video, catering, decoración, entretenimiento, traducción simultánea, etc.) y que pueda necesitar VEIASA.

## **5.2. GESTIÓN 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 se solicite, 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.

## **5.3. GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS.**

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 reserva de alojamiento se realizará preferentemente en hoteles que disten menos de 2,00 Km de la dirección que fije VEIASA como dirección de referencia siempre que exista oferta suficiente.

El precio máximo que VEIASA pagará por alojamiento, estará condicionado por el importe regulado en la legislación vigente en materia de indemnizaciones al personal de la Junta de Andalucía para este tipo de prestaciones. En el momento de la redacción del presente pliego, la normativa que es objeto de aplicación es la Orden de 11 de julio de 2006, de la Consejería de Economía y Hacienda.

## **5.4. ALQUILER DE VEHÍCULOS.**

Consistirá en realizar las gestiones oportunas para el alquiler de vehículos con o sin conductor.

## **5.5. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.**

Consistirá en la gestión de la organización de los eventos que VEIASA pueda necesitar. Para ello, la persona adjudicataria realizará las contrataciones de todos los servicios o prestaciones necesarias para la celebración del evento.

## **6. EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES.**

### **6.1. SOLICITUD DE SERVICIOS.**

VEIASA solicitará los servicios necesarios mediante los canales acordados a tal efecto (correo electrónico, vía telefónica, aplicación informática, etc). Las solicitudes podrán tener el carácter de solicitud de información o de solicitud de reserva en firme. Dicho carácter se especificará en la solicitud, en la que se aportarán también todos los datos necesarios para que la persona adjudicataria pueda remitir la oferta con los servicios disponibles y su coste.

Se utilizará la fórmula de **solicitud de información** cuando el órgano de contratación desee conocer las condiciones de las reservas y sus posibles alternativas antes de formalizar el encargo.

Se utilizará la fórmula de **solicitud de reserva en firme** cuando el órgano de contratación pueda fijar de manera inequívoca los datos del viaje (destino, fecha y hora de salida y de regreso, número de personas y medio de transporte), o bien del evento.



## **6.2. RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.**

La persona adjudicataria facilitará toda la información, de las opciones que existen en el mercado en relación a los servicios solicitados, a la mayor brevedad posible y con la suficiente antelación para que VEIASA pueda decidir la opción más conveniente y su posterior contratación, para la correcta realización de las prestaciones que necesite VEIASA, con un plazo máximo de 36 horas, a contar desde el momento de la comunicación por la que se realiza la solicitud por parte de VEIASA.

La información facilitada por la persona adjudicataria, deberá incluir toda la información necesaria, relativa a las prestaciones que se van a realizar (itinerarios, horarios, precios, servicios anexos, etc.), con las mejores opciones existentes tanto en opciones convencionales como en “low cost”, incluyendo los aspectos económicos y las condiciones del servicio (seguros aplicados, tarifas reembolsables o no, condiciones de cancelación o modificación, etc).

Se ofertarán, al menos, tres alternativas para el servicio solicitado, salvo en el caso de que en el mercado no haya ofertas suficientes que cumplan los requisitos especificados.

En ningún caso los precios de las ofertas incluirán los cargos de gestión sino únicamente el precio del servicio.

Cuando las autoridades sanitarias españolas o la Organización Mundial de la Salud aconsejen la vacunación o la implementación de medidas o cuidados sanitarios extraordinarios para la estancia en determinados países, las personas adjudicatarias incluirán en su respuesta la información pertinente al respecto.

La presentación de las ofertas se hará mediante escrito de respuesta, enviado por los medios electrónicos que VEIASA especifique (registro electrónico, dirección de correo electrónico, etc.).

## **6.3. CONFIRMACIÓN DE LA OFERTA.**

En el supuesto de haber recibido diferentes ofertas, una vez analizadas, VEIASA confirmará mediante solicitud de reserva en firme, la opción que elige, aceptando el presupuesto correspondiente, aportando los datos de los viajeros y la documentación necesaria para la contratación del servicio.

## **6.4. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

A la recepción de la solicitud de reserva en firme, la persona empresaria realizará las gestiones para la contratación de los servicios solicitados, y facilitará los documentos necesarios (títulos de viaje, reservas de alojamiento, documentación de reserva de vehículo de alquiler, etc) al titular del servicio, con tiempo suficiente para que la prestación pueda realizarse con normalidad, con un mínimo de 24 horas de antelación.

En todo caso, cada solicitud en firme realizada por VEIASA, será identificada por la persona adjudicataria, mediante una referencia o código único (albarán), que permita su trazabilidad y seguimiento el cual será facilitado a VEIASA para su control.

La entrega de la documentación se realizará, preferentemente, por medios electrónicos, siempre que se admita el uso de los documentos (títulos de viaje, bonos de alojamiento, reservas de vehículos, o presupuestos del evento) en dicho soporte. Si en algún caso fuese indispensable el uso en formato papel la persona empresaria deberá entregar físicamente la documentación en las dependencias de VEIASA, sin coste económico alguno.



En la documentación a entregar (billetes, bonos o reservas, etc), se indicarán, además, las direcciones y teléfonos donde resolver las incidencias que puedan surgir. También deberán figurar los riesgos que cubren los seguros ofertados, los importes de cobertura y la forma de resarcimiento.

En los supuestos de cancelación o modificación de cualquier reserva de billete de viaje, alojamiento, gestión de desplazamientos en viajes, etc, se estará a lo que cada compañía tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación como de modificación, debiéndose informar a VEIASA, antes de la confirmación de dicha reserva, de las condiciones que rijan estos aspectos.

## **7. EJECUCIÓN DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.**

VEIASA solicitará los servicios necesarios mediante los canales acordados a tal efecto.

La persona adjudicataria elaborará tres propuestas para la celebración del evento en la fecha prevista, acompañada de su correspondiente presupuesto económico, debidamente desglosados y cotizados, por cada una de las prestaciones que constituyen el servicio (alquiler de sala, servicio de restauración, medios audiovisuales, guardarropas, etc), en el plazo máximo de 10 días hábiles.

A continuación, VEIASA seleccionará la propuesta para la organización del evento y se lo comunicará a la persona adjudicataria, o bien, podrá solicitar la elaboración de nuevas propuestas. En este último supuesto la persona adjudicataria dispondrá de 5 días hábiles para su elaboración y comunicación a VEIASA.

Una vez aprobada una proposición, la persona adjudicataria realizará todas las contrataciones necesarias para la celebración del evento y facilitará al responsable del contrato de VEIASA, toda la información correspondiente a los servicios contratados (direcciones, personas de contacto, teléfonos, etc).

Realizado el evento, la persona adjudicataria emitirá la factura correspondiente.

## **8. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.**

La persona adjudicataria se compromete a prestar los servicios con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios personales, mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que considere que mejor garantizan la finalidad perseguida.

### **8.1. MEDIOS HUMANOS. EQUIPO DE TRABAJO.**

El personal que preste los servicios, deberá poseer las calificaciones técnicas adecuadas y dependerá exclusivamente de la persona adjudicataria. Ésta asumirá la dirección técnica del personal que aporte, así como la totalidad de las remuneraciones salariales, seguridad social y contribuciones sociales que correspondan conforme a la legislación y el Convenio Colectivo vigente en el Sector.

La persona adjudicataria designará a un responsable para la ejecución del contrato, quien actuará como interlocutor ante VEIASA, debiendo contar con disponibilidad absoluta para contacto telefónico.

VEIASA no contrae ningún vínculo de carácter laboral, jurídico, económico ni de cualquier otro tipo, respecto del personal de la persona adjudicataria. La persona adjudicataria se hace responsable de sus tareas, de la disciplina de su personal respondiendo solidariamente de los daños y perjuicios que éste pueda ocasionar en la ejecución de este contrato o de los encargos que se puedan derivar.



VEIASA podrá exigir la sustitución de cualquier trabajador adscrito a la ejecución del contrato, en el plazo de 24 horas, cuando no proceda con la debida corrección o no demuestre la diligencia necesaria en el desempeño de su cometido.

Será responsabilidad de la persona adjudicataria garantizar la continuidad en la prestación del servicio en todo momento. En caso de enfermedad, vacaciones u otras situaciones equivalentes, la empresa adjudicataria tomará las medidas oportunas para garantizar, en todo caso, la estabilidad en la calidad de la prestación del servicio, sustituyendo a los trabajadores que causen dicha situación por otro de igual cualificación.

### **8.2. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

La prestación de los servicios se realizará en los propios locales de la persona adjudicataria, y el personal destinatario del servicio lo solicitará preferentemente por medios electrónicos.

### **8.3. HORARIO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

La persona adjudicataria atenderá y realizará los servicios de solicitud de información, reserva, confirmación y emisión de los documentos, todos los días hábiles de lunes a viernes, durante el horario comprendido de 9:00 a 14:00 horas por la mañana y de 15:30 a 17:30 horas por la tarde. En el caso de que durante la mañana del sábado se precise de algún servicio con carácter de urgencia, la persona adjudicataria estará obligada a realizarlo, en horario de 9:30 a 13:00 horas. La prestación del servicio se ajustará en todo caso, a las necesidades solicitadas por VEIASA, quien podrá modificar el horario de la actividad si fuese necesario.

La persona adjudicataria prestará 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 tanto para los servicios de organización de eventos como para los usuarios de las prestaciones de agencias de viaje, con capacidad para emitir nuevos billetes, realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados.

En la ciudad de Sevilla a la fecha de la firma

Jefatura de Servicios Generales y Medio Ambiente