

## DOCUMENTO DE ACLARACIONES A LA LICITACIÓN

**CONTRATO:** Contrato de servicio para la gestión de reservas de títulos de viaje, alojamientos y servicios complementarios para el Consorcio Parque de las Ciencias.

**EXPEDIENTE N.º:** 2025/047.

**ÓRGANO DE CONTRATACIÓN:** Consorcio Parque de las Ciencias.

En cumplimiento de los principios de transparencia, no discriminación e igualdad de trato que rigen la contratación pública, y en virtud de las consultas recibidas en relación con la licitación del expediente de referencia, se procede a publicar las siguientes aclaraciones.

Las presentes aclaraciones forman parte integrante de los pliegos de la licitación y deberán ser tenidas en cuenta por todas las empresas licitadoras en la preparación de sus ofertas.

### *ACLARACIÓN 1: Horario de prestación de servicio.*

- **Consulta:** Se pregunta sobre la posibilidad de cubrir la última franja del horario de servicio ordinario (de 19:00 a 20:00) a través del servicio de emergencias 24 horas, y en concreto, si se puede usar dicho servicio para cubrir el horario de tarde (14:30 a 20:00).
- **Respuesta:** El Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) establece un "horario mínimo ordinario de servicio" de 9:00 a 20:00 horas y, adicionalmente, un "servicio de atención telefónica permanente durante las 24 horas del día" para incidencias.

Como aclaración a lo anterior, se considera que la cobertura del servicio en la franja horaria de tarde (**de 14:30 a 20:00 horas**) a través del canal de atención 24 horas será admisible, siempre que se cumplan de manera estricta las siguientes condiciones:

- **Equivalencia total de servicios:** El canal utilizado deberá prestar una cartera de servicios equivalente a la del servicio ordinario, gestionando no solo incidencias, sino cualquier nueva petición de información, cotización o reserva.
- **Mantenimiento de la calidad y tiempos de respuesta:** Este modelo no podrá suponer una merma en la calidad ni un incumplimiento de los tiempos de respuesta exigidos en el pliego.

La empresa licitadora que opte por esta modalidad deberá describirla detalladamente en su programa de trabajo, garantizando por escrito el cumplimiento de estas condiciones.

|                       |                                |                                                                                                                   |               |
|-----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| DAVID ALVAREZ SANCHEZ |                                | 29/07/2025 11:58:35                                                                                               | PÁGINA: 1 / 3 |
| VERIFICACIÓN          | NJyGw0RRP9Dm108eFq1xX2P8uX1sJ0 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |               |

*ACLARACIÓN 2: Anulaciones o modificaciones de servicios por causas ajenas al CPC.*

- **Consulta:** Se solicita aclarar el significado de la cláusula "las anulaciones o modificaciones de servicio por causas ajenas al CPC correrán por cargo de la adjudicataria".
- **Respuesta:** Dicha cláusula debe interpretarse en conjunción con la obligación de la adjudicataria de gestionar una póliza de seguros de viaje sin coste para el Consorcio. Esta póliza debe cubrir contingencias como cancelaciones por enfermedad o fallecimiento de un familiar, es decir por causas no imputables al Consorcio. La cláusula significa que los costes de dichas anulaciones no serán asumidos por el Consorcio, sino que deberán ser gestionados y cubiertos a través de la póliza de seguros contratada por la adjudicataria.

*ACLARACIÓN 3: Canal de comunicación del servicio de emergencias.*

- **Consulta:** Se pregunta si se admite que el servicio de emergencias sea únicamente vía telefónica.
- **Respuesta:** Sí. El pliego establece como obligación mínima la prestación de "un servicio de atención telefónica permanente". Ofrecer únicamente este canal cumple con la exigencia mínima. No obstante, se recuerda que la Memoria Justificativa valora con 10 puntos, como criterio de adjudicación, la disposición adicional de un canal de emergencias mediante correo electrónico o sistema de mensajería instantánea.

*ACLARACIÓN 4: Presentación de documentación relativa al personal técnico.*

- **Consulta:** Se solicita aclarar si la documentación acreditativa del personal técnico debe presentarse en la oferta o solo se le exige a la empresa adjudicataria.
- **Respuesta:** Para dar cumplimiento al requisito de solvencia de manera eficiente, el procedimiento es el siguiente:
  - **En la fase de licitación:** Todas las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta el **DEUC** manifestando que cumple con la solvencia técnica exigida.
  - **Previo a la adjudicación:** Únicamente la empresa propuesta como **adjudicataria** será requerida para que **acredite documentalmente** (aportando CVs, títulos, etc.) la veracidad de lo declarado.

*ACLARACIÓN 5: Detalle del consumo y facturación.*

- **Consulta:** Se solicita un desglose del consumo y se plantean dudas sobre la facturación.
- **Respuesta:** No se incluye un desglose de consumo histórico, ya que el contrato se basa en un presupuesto máximo y se abonarán únicamente los servicios efectivamente demandados. Para garantizar la transparencia, se aclara lo siguiente:

|                       |                                |                                                                                                                   |               |
|-----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| DAVID ALVAREZ SANCHEZ |                                | 29/07/2025 11:58:35                                                                                               | PÁGINA: 2 / 3 |
| VERIFICACIÓN          | NJyGw0RRP9Dm108eFq1xX2P8uX1sJ0 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |               |

- En cada factura deberá figurar, de manera desglosada, el coste neto del servicio (billete, hotel, etc.) y la comisión de la agencia adjudicataria.
- El Consorcio se reserva el derecho a realizar comprobaciones para verificar que los costes base facturados se corresponden con los precios de mercado, en virtud de la cláusula de Control de Calidad del contrato.

*ACLARACIÓN 6: Cargo de emisión máximo.*

- **Consulta:** Se pregunta si existe un cargo de emisión o comisión máxima.
- **Respuesta:** No. Los documentos de la licitación no establecen una comisión máxima. La propuesta económica se valorará en función de las comisiones ofertadas, otorgando mayor puntuación a las más bajas según la fórmula establecida.

*ACLARACIÓN 7: Programa de Trabajo.*

- **Consulta:** Se solicita aclarar la necesidad de presentar un Programa de Trabajo.
- **Respuesta:** Los documentos de la licitación **no exigen la presentación de un Programa de Trabajo con la oferta**, y este no es un criterio de adjudicación. No obstante, se aclara que, una vez formalizado el contrato, será **imprescindible** que la **empresa adjudicataria** elabore y presente dicho Programa de Trabajo. Este documento funcionará como un **manual de instrucciones** para la ejecución del servicio, detallando flujos de trabajo, contactos y procedimientos entre ambas partes.

David Álvarez Sánchez  
Jefe de Servicio de Administración y Personas  
Consorcio Parque de las Ciencias

|                       |                                |                                                                                                                   |               |
|-----------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| DAVID ALVAREZ SANCHEZ |                                | 29/07/2025 11:58:35                                                                                               | PÁGINA: 3 / 3 |
| VERIFICACIÓN          | NJyGw0RRP9Dm108eFq1xX2P8uX1sJ0 | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |               |