PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA AGENCIA ANDALUZA DE INSTITUCIONES CULTURALES MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

Expediente: CONTR2026 261125
Ntra. Ref.: E26-001290

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 (CPV: 63510000-7) llevados a cabo por la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales (en adelante, la AAIICC).

Dicho servicio incluirá:

1.1. 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.

1.2. 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 la AAIICC, 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.
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.

1.3. Alquiler de vehículos, con o sin conductor, en las mejores condiciones de precio y seguridad.
La Agencia de viajes velará por que todos los trámites necesarios del servicio de alquiler de vehículo queden cerrados con todos los requerimientos fijados (Horarios y días de uso, punto de entrega y recogida, acreditación de pasajeros, cierre de fianzas y garantías, …). Se requiere en especial el establecimiento de un sistema fullcredit o similar que evite el uso de tarjetas de crédito/debito corporativas o personales de los trabajadores de la AAIICC.

1.4. Organización de congresos, seminarios, reuniones, convenciones o cualquier otro evento organizado por la AAIICC, en el que se requieran el servicio de agencia de viajes.

En particular se requiere anualmente la mediación de la agencia de viajes para la contratación de un espacio donde celebrar los encuentros anuales del Programa Andaluz de Jóvenes Intérpretes (en adelante PAJI). Los encuentros anuales, tienen las siguientes características generales establecidas a máximos requerimientos:
Para los encuentros de la Orquesta Joven de Andalucía:
• 3 ordinarios (primavera, verano invierno). Número máximo de participantes: 160 personas
• 2 extraordinarios (en caso de que surja alguna colaboración de carácter extraordinario con algún programa de la Agencia u otra institución cultural externa). Número máximo de
participantes: 120 personas
Para los encuentros del Joven Coro de Andalucía:
• 3 ordinarios (primavera, verano invierno). Número máximo de participantes: 60 personas
• 2 extraordinario (en caso de que surja alguna colaboración de carácter extraordinario con algún programa de la Agencia u otra institución cultural externa). Número máximo de participantes: 60 personas

Estadio La Cartuja, Puerta 13
41092 Sevilla
T. 955 929 000 CIF. Q-9155027-G

aaiicc@juntadeandalucia.es

Duración de cada evento de 10 días aproximadamente. Los espacios contratados deben tener además del alojamiento y manutención de los participantes, salón de actos y un mínimo de 17 aulas de gran capacidad para las formaciones y actividades que se organizan.

Estas características están definidas en cifras máximas a fin de informar a los licitadores en la preparación de su oferta, facilitando la unidad responsable de la agencia las cifras definitivas en la ejecución del contrato en cuestión. Es por ello que pueden producirse cambios en la ejecución del expediente en base a las necesidades requeridas.

1.5. 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.

1.6. 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.

Al precio final que resulte, se aplicarán las bonificaciones que proponga la empresa adjudicataria a los efectos de la licitación, sin que tales bonificaciones puedan revisarse durante la vigencia del contrato.

2. USUARIOS DE LAS PRESTACIONES.

- Personal laboral al servicio de la AAIICC.
- Cualquier otra persona colaboradora que viaje en el territorio nacional o fuera del mismo por cuenta de la AAIICC.

3. SOLICITUD DE SERVICIO

Los servicios serán solicitados a la agencia de viajes por el responsable del contrato o por los gestores autorizados de la AAIICC, por medios electrónicos, principalmente e-mail, en el cual se describirán las circunstancias que puedan afectar al pedido (origen, destino, fechas, horarios, números de viajeros, datos personales, clase turista o bussines, 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 la AAIICC, 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.
3. Trayecto que se va a facturar.
4. Referencia o localizar de la reserva.
5. Número de referencia y clase de 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. Importe económico de cada concepto, desglosados.

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:

1. Nombre completo del titular. D.N.I.
2. Nombre del hotel y dirección.
3. Tipo de habitación. Régimen.
4. Importe del precio de la habitación y del desayuno por separado.
5. Fechas.

Los títulos de medios de transporte y de hotel serán entregados a la AAIICC por medios electrónicos preferentemente, o bien en los lugares acordados entre los usuarios y la agencia de viajes, con al menos dos días de antelación.
La entrega de títulos se realizará sin coste económico alguno para la AAIICC.

4. FACTURACIÓN

Todos los servicios serán facturados a lo sumo mensualmente a la AAIICC, una vez prestados efectivamente, adjuntando la documentación justificativa que corresponda.

En el caso del establecimiento de un descuento anual, se podrá aplicar con una periodicidad inferior a la anual, siempre que equivalga al descuento anual pactado en cómputo anual.

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 la AAIICC, desglosando, en su caso, el importe del desayuno.

La facturación relativa a los viajes y otras actividades organizadas por la AAIICC deberá ajustarse a las siguientes normas:

- Se facturará por servicio solicitado por cada unidad autorizada. La Agencia aportará previamente este listado de las unidades autorizadas.
- No se admitirá la facturación de servicios anteriores al ejercicio en curso.
- En la factura se especificarán para cada uno de los servicios, de forma clara y detallada:
  - Solicitante del servicio (Proponente), número CV de Unidad Autorizada y número de reserva presupuestaria -Pedido-.
  - Listado de viajeros, en su caso.
  - Fecha del servicio.
  - Medio de transporte utilizado, con referencia a:
    1. Tipo de transporte.
    2. Clase/categoría.
    3. Número de billete, en caso, de avión o tren.
    4. En caso de alquiler de vehículos: hora, lugar de entrega y recogida, categoría del vehículo facturado y kilometraje realizado.
  - Alojamiento facturado, en concreto:
    1. Nombre del alojamiento y categoría.
    2. Número de noches.

3. Servicios facturados e importe desglosado (lavandería, teléfono, aparcamiento, desayuno, minibar, etc.).
4. Tipo de habitación facturada. En caso de uso individual de habitaciones dobles, se deberá precisar esta circunstancia.

- Importe íntegro del servicio.
- Descuentos aplicados (porcentaje e importe), en su caso.
- Importe líquido del servicio.
- Demás impuestos de trascendencia económica.

En caso de actividades especiales, las facturaciones se realizarán siguiendo las indicaciones que, para cada caso, facilite la AAIICC.

Los pagos se efectuarán mediante transferencia en el plazo legalmente establecido.

5. CONTENIDO, APORTACIONES Y OBLIGACIONES NECESARIAS PARA SU EJECUCIÓN

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

5.1 El adjudicatario está obligado a remitir al responsable designado por la AAIICC, que haya requerido información sobre un servicio, el presupuesto general tal como se indica en el punto 4.

5.2 En cuanto a pasajes aéreos, la empresa deberá disponer de sistemas de adquisición de billetes aéreos vía internet, que permita a la AAIICC 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.

5.3 Los viajes se realizarán a ser posible y con carácter general en trayectos directos, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular, aunque cuando sea posible se podrán utilizar los servicios de compañías “low cost”, siempre que la entidad adjudicataria ofrezca las garantías adecuadas.

5.4 Se realizarán 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 la AAIICC, para mantener el precio, plazas y horarios, en ese plazo se hará efectiva la emisión del billete. En el supuesto de que la fecha de reserva caduque, se pasará nueva oferta.

5.5 Cuando la AAIICC solicite oferta de algún vuelo el tiempo máximo de respuesta será de 5 horas.

5.6 El adjudicatario asumirá los costes de envío de billetes, reservas u otros documentos necesarios para los usuarios directamente a las dependencias de la AAIICC, o al lugar o domicilio que se le indique de cualquier tipo de medio de transporte (avión, ferrocarril y autobús).

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.

Al entregar la documentación, el adjudicatario deberá recabar documento con firma y nombre legible de la persona que la reciba, documento que acompañará a la factura del servicio. La entrega de títulos se realizará sin coste económico alguno para la AAIICC.

5.7 Los cargos por la emisión de cualquier billete (avión, tren o autobús) que contemplen la posibilidad de ida y vuelta se repercutirán a la AAIICC una sola vez.

5.8 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:

5.8.1 Seguro de accidente en viaje. Sin límite de personas por siniestro, que deberá cubrir al menos:
5.8.1.1 Traslado sanitario de enfermos o heridos.
5.8.1.2 Trasporte de restos mortales.
5.8.1.3 Desplazamiento urgente del asegurado por fallecimiento de un familiar.
5.8.1.4 Billete de ida y vuelta de un familiar en caso de hospitalización del asegurado.
5.8.1.5 Gastos de prolongación de estancia para el asegurado y el acompañante en un hotel.
5.8.1.6 Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero.
5.8.2 Seguro de imprevistos:
5.8.2.1 Retraso y cancelación de vuelo. Pérdida de conexiones.
5.8.2.2 Retraso de equipaje.
5.8.3 Pérdida o daño del equipaje.
5.8.4 Igualmente, la agencia de viajes se compromete a suscribir una póliza de responsabilidad civil personal de al menos 50.000,00 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. Las pólizas deberán estar en vigor durante toda la ejecución del contrato.

5.9 El adjudicatario se compromete a facilitar una relación de los servicios que la AAIICC 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.

5.10 Cualquier gasto originado como consecuencia de anulaciones o modificaciones debidas a una actuación negligente de la empresa adjudicataria, correrán a su cargo.

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

5.12 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.

5.13 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 a la AAIICC cualquier variación en el equipo encargado de la ejecución del servicio. La AAIICC podrá exigir a la empresa adjudicataria, mediante propuesta debidamente 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.

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

5.14.1 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.
5.14.2 Organizar las prestaciones y poner en práctica el protocolo de actuación establecido por la AAIICC.
5.14.3 Realizar las propuestas pertinentes y colaborar con la AAIICC en la resolución de los problemas que se planteen durante la vigencia del contrato.

5.15 La empresa adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifican los servicios prestados en jornada laboral de lunes a viernes, con horario mínimo diario de 8 horas distribuido en mañana y tarde. Asimismo, la empresa adjudicataria prestará un servicio 24 horas para atender cualquier emergencia que pudiera surgir durante la ejecución del servicio.

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

6. PARTICULARIDADES DEL ALOJAMIENTO DE LOS USUARIOS DEL PRESENTE CONTRATO.

6.1 Los hoteles, de mínimo tres estrellas, en régimen de alojamiento y desayuno, deben, estar ubicados cerca de la sede de trabajo o lugares de realización de los eventos, estar bien comunicados y reunir unas condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que le son propios y en la atención al cliente. La AAIICC se reserva el derecho de contratar el desayuno, por lo cual los precios del alojamiento y desayuno vendrán desglosados, con objeto de que el desayuno sea descontado en caso de no ser contratado.
6.2 La AAIICC podrá exigir a la agencia de viajes el cambio de algunos de los hoteles incluidas en su oferta por incumplimiento de las condiciones pactadas o quejas reiteradas de los usuarios debidamente motivadas, debiendo no obstante mantener el nuevo hotel que lo sustituya la misma tarifa del hotel acordado.
6.3 La agencia de viajes informará también de tarifas especiales (business class u otras) que pueda haber en cada momento.
6.4 El alquiler de salas de reuniones y otros servicios propios del hotel se tramitará por la agencia de viajes cuando ello se solicite, no existiendo obligación para la AAIICC de recurrir a la agencia de viajes.

7. TARIFAS

Una vez formalizado el contrato, y siempre que lo solicite la AAIICC, la agencia de viajes adjudicataria facilitará a la misma una lista de tarifas oficiales, de las tarifas especiales y de las reducciones ofrecidas (conseguidas para los usuarios del presente contrato), clasificados según los distintos medios de desplazamiento y los principales destinos.

A petición de la AAIICC, la agencia de viajes deberá facilitar obligatoriamente a la AAIICC, información estadística de todas las prestaciones efectuadas, distinguiendo las realizadas para los distintos colectivos que son objeto de este contrato.

El licitador incluirá tarifas (cargos de emisión, anulación, …) en su oferta para su valoración. El licitador especificará en su oferta las tarifas, diferenciando según el siguiente detalle:

TABLA DE TARIFAS

CARGO	TIPO DE SERVICIO	CARGO U HONORARIOS
CARGO DE EMISIÓN DE TÍTULOS DE TRANSPORTE:	AÉREO de ámbito Nacional	€
	AÉREO de ámbito Europeo	€
	AÉREO de ámbito Intercontinental	€
	TREN ALTA VELOCIDAD	€
	TREN CONVENCIONAL	€
	BARCO	€
	AUTOBÚS	€
CARGO DE RESERVAS DE ALOJAMIENTO (POR PERSONA):		€
CARGO DE ALQUILER DE VEHÍCULOS (POR VEHÍCULO):		€
CARGO POR ANULACIÓN DE RESERVAS DE TÍTULOS DE TRANSPORTE:		€
CARGO POR MODIFICACIÓN DE RESERVAS DE TÍTULOS DE TRANSPORTE:		€
CARGO POR CAMBIOS EN LA PERSONA QUE VIAJA:		€

8. REVISIÓN DE PRECIO

No procede, ya que los billetes, y demás conceptos se abonarán con arreglo a los precios reales existentes en el mercado al tiempo de facturación. Las bonificaciones ofrecidas por el licitador a los efectos de la licitación no podrán revisarse durante la vigencia del contrato.

Los precios de alojamiento no podrán exceder los precios establecidos en el Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía y sus actualizaciones. Salvo circunstancias especiales que deberán ser previamente autorizadas y acordadas con la AAIICC.

9. DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

Con el fin de asegurar el normal funcionamiento del servicio a contratar la AAIICC 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:

La AAIICC, queda facultada 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 sistema de información (programa informático o informes de situación) que permita conocer a la empresa contratante, el importe total facturado a la AAIICC en un momento determinado.

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 ser 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 la AAIICC.

10. CONFIDENCIALIDAD

La empresa adjudicataria deberá guardar el debido sigilo sobre el contenido y desarrollo del contrato.

La información proporcionada por la AAIICC a cerca de los usuarios finales de los servicios a contratar será única y exclusivamente utilizada por la empresa adjudicataria, con el fin de proporcionar una mejor asistencia, debiendo garantizar una absoluta privacidad y confidencialidad de dichos datos.

La agencia de viajes adjudicataria se comprometerá por escrito a respetar el secreto relacionado con la información que conozca por razón de los servicios prestados.

11. 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.

12. SERVICIO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

La AAIICC podrá encomendar otros servicios complementarios (organización de seminarios, conferencias, eventos, etc.) previo presupuesto presentado por la agencia de viajes adjudicataria y la aceptación de este por la AAIICC.

---

* El presente pliego ha sido redactado por Alicia Gallardo Rivera, Jefa de Área de Servicios Generales, como se hace constar en diligencia adjunta.

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ANDALUZA
DE INSTITUCIONES CULTURALES,
Fdo.: José Ángel Vélez González