

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LOS DIVERSOS CENTROS DE LA FUNDACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ.

Exp. Nº 03-2021

1.- OBJETO

El objeto de este contrato es la prestación del servicio de agencia de viajes y asistencia técnica en la gestión de dichos viajes, comprendiendo la organización de los desplazamientos, transporte, alojamiento y alquiler de vehículos que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que deban efectuarse por cuenta de la FGUA.

En concreto, el objeto del presente contrato incluye:

- Facilitar información horaria y tarifas relacionadas con la preparación de títulos de transporte, ya sea en avión, ferrocarril, autobús o barco, y la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los correspondientes títulos de viaje.
- Será, igualmente, obligación de la empresa contratista la realización de las gestiones oportunas para la obtención de visados.
- Reservar habitaciones en hotel, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, en caso necesario
- Alquiler de vehículos con y sin conductor.
- Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes.

2.- PLAZO DE EJECUCIÓN

La ejecución del presente contrato se realizará por un período de dos años, **improrrogable**.

3- IMPORTE MÁXIMO DE LICITACIÓN

El importe estimado de licitación para el presente contrato se establece en 229.900,00 €, con una base imponible de 190.000,00 € + IVA de 39.900,00 €

Se prevé la posibilidad de modificación del importe del contrato en un 10% como máximo, cuando los pedidos, por algún motivo, sean superiores a las necesidades estimadas, de uno o varios productos

Código Seguro De Verificación:	r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Teresa Val Nuñez - Fgua	Firmado	03/05/2021 23:44:52	
Observaciones		Página	1/10	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==			

Este contrato se configura como de tracto sucesivo, y será adjudicado por el importe del presupuesto de licitación, no suponiendo este importe compromiso de gasto alguno, abonándose únicamente los suministros que sean solicitados en función de las necesidades de la Fundación

4.- ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance del servicio comprende todas aquellas funciones propias de una Agencia de Viajes (información, programación de viajes, reservas y confirmación, expedición de billetes en líneas regulares de transporte, incluidas líneas aéreas de bajo coste, reservas de alojamiento, sistemas de alerta, alquiler de vehículos, servicio de asistencia etc.) con aplicación de las tarifas más ventajosas posibles para las fechas solicitadas, dentro de los límites para alojamiento que fijan las tarifas aprobadas según Anexo II y Anexo III del Real Decreto 462/2002, del 24 de mayo y su actualización en la Resolución de 2 de diciembre de 2005 de la Secretaria de Estado de Hacienda y Presupuestos del Ministerio de Economía y Hacienda (BOE 3/12/2005), que resulten necesarias con motivo de los desplazamientos y estancias que deban efectuarse por cuenta de la FGUA.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá proporcionar un Sistema de Gestión de los servicios que permita la solicitud de los servicios de viaje por parte de los usuarios y el envío a la empresa adjudicataria para su gestión, así como informes de los servicios contratados y de la facturación.

5.- USUARIOS DE LAS PRESTACIONES

Los usuarios de las prestaciones objeto del presente contrato serán los siguientes:

- Directores, Investigadores, Docentes, Personal al servicio de la FGUA.
- Cualquier otra persona que viaje en el territorio nacional y fuera del mismo por cuenta de la FGUA.

6.- CONDICIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES.

La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que considere que mejor garantizan la finalidad perseguida. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta del adjudicatario.

La empresa adjudicataria designará una persona que actuará de interlocutor con la FGUA y será la responsable máxima de todo el servicio objeto de la licitación y deberá resolver las incidencias que puedan surgir en el funcionamiento puntual e inmediato del servicio. Por ello deberá acompañar en su propuesta técnica el compromiso de nombramiento de un responsable con las atribuciones indicadas en

Código Seguro De Verificación:	r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Teresa Val Nuñez - Fgua	Firmado	03/05/2021 23:44:52	
Observaciones		Página	2/10	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==			

el caso de resultar adjudicatario, adjuntando nombre y currículum del mismo.

a) Títulos de transporte.

La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes, para viajes nacionales e internacionales, por cualquiera de los medios existentes, incluyendo las líneas aéreas de bajo coste. La emisión de billeteaje será siempre electrónica.

La empresa adjudicataria deberá informar al personal designado por la FGUA sobre los horarios, rutas más idóneas, disponibilidad de plazas y tarifas y condiciones más ventajosas posible en cada momento (como las de servicios conjuntos viajes-hoteles).

Los billetes de viaje se emitirán preferentemente en clase turista. No obstante, el importe entre la clase turista y cualquier otra clase superior podrá ser costeada a cargo del propio usuario, en cuyo caso el contratista emitirá una factura a nombre de la FGUA y otra por el importe correspondiente al usuario a título individual.

No se admiten cargos de gestión por reembolsos o anulaciones de billetes.

Los cargos de emisión de billetes serán fijos, correspondiéndose con la oferta realizada por el adjudicatario.

La información debe ser facilitada de forma que quede constancia de la misma y será necesario que se adjunte al correo electrónico enviado a los usuarios, en el que quedará constancia de al menos dos alternativas, siempre que sea posible, especificando las condiciones de cada una.

La empresa adjudicataria ha de garantizar que las compañías de transporte están cubiertas por la correspondiente póliza de seguros, de acuerdo con la legislación vigente.

b) Alojamiento.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la FGUA en todo momento una capacidad hotelera dentro de los límites máximos de las dietas por manutención fijados en la normativa vigente, que a fecha de este documento se rigen por el Real Decreto 462/2002, del 24 de mayo sobre indemnizaciones por razón del servicio, y su actualización en la Resolución de 2 de diciembre de 2005 de la Secretaria de Estado de Hacienda y Presupuestos del Ministerio de Economía y Hacienda (BOE 3/12/2005), o normativa que le sustituya, la cual será actualizada por la FGUA e informada la empresa adjudicataria, todo ello sin perjuicio de los descuentos que haya ofertado, en su caso de acuerdo con el PCAP.

Los hoteles serán de la máxima categoría posible, estarán céntricos, bien comunicados y deben reunir unas condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que le son propios y en la atención al cliente. El precio de los alojamientos debe incluir alojamiento y desayuno, además de todos los impuestos aplicables.

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 FGUA de recurrir a la agencia de viajes.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de alojamiento quedará obligada a prestar los

Código Seguro De Verificación:	r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Teresa Val Nuñez - Fgua	Firmado	03/05/2021 23:44:52	
Observaciones		Página	3/10	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==			

siguientes servicios:

- informar sobre los hoteles disponibles cuyo precio esté dentro de los límites indicados, así como de las tarifas especiales que pueda haber en cada momento, siempre incluidas dentro del importe máximo, su localización y características, su distancia al centro de la ciudad o respecto a otra ubicación indicada y sobre los medios de transporte cercanos.
- tramitar las reservas y confirmar las plazas hoteleras.
- emitir y entregar los correspondientes bonos de alojamiento.
- gestionar los cambios y anulaciones de las reservas que sean solicitados.
- alquiler de salas de reuniones y otros servicios propios del hotel cuando se soliciten.

c) Obtención de visados.

Obtención de visados en tiempo y forma sin cargo alguno para la UAH.

d) Alquiler de vehículos.

Alquiler de vehículos con o sin conductor, servicio que abarca tanto los viajes nacionales como los internacionales. Este servicio deberá ser gestionado con las empresas más importantes del sector.

El licitador detallará en su oferta los tipos y categorías de vehículos ofrecidos, las tarifas por categoría para su valoración, y las facilidades en la prestación del servicio para la FGUA.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de servicio de alquiler de vehículos quedará obligada a prestar los siguientes servicios:

- tramitar las reservas de vehículos y las confirmaciones de servicios
- entregar los correspondientes bonos
- gestionar los cambios y anulaciones de las reservas o de los bonos emitidos que sean precisos.

7.- CONDICIONES ADICIONALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A) Servicio de reserva de viajes.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la FGUA desde la entrada en vigor del contrato, un Servicio de Solicitud y Reserva de viajes, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Proporcionar un correo electrónico u otro medio telemático para que los usuarios de la FGUA soliciten información sobre itinerarios, localizaciones, precios y disponibilidad de los servicios, así como para recibir a través de dicha vía los billetes de transporte, bonos de alojamiento, visados y bonos de alquiler de vehículos. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta del adjudicatario.
- Dejará constancia de las actuaciones realizadas por la agencia de viajes en la prestación del servicio, fecha, horas, opciones y precios ofertados y demás datos, que permitan realizar un

Código Seguro De Verificación:	r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Teresa Val Nuñez - Fgua	Firmado	03/05/2021 23:44:52	
Observaciones		Página	4/10	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==			

seguimiento de cada petición.

- La empresa adjudicataria prestará el servicio de forma regular y continuada todo el año, de lunes a viernes, en el horario mínimo de 09:00 a 18:00 horas
- Las peticiones tanto de información como de prestación de servicios recibidas deben responderse antes de 24 horas.

B) Sistema de alerta de incidencias.

La empresa adjudicataria contará con un Sistema de Alerta que, mediante correo electrónico, SMS o cualquier otro medio que garantice su envío al usuario de la FGUA, permita avisar de circunstancias sobrevenidas o incidencias que afecten al viaje (cambios de horarios de vuelos, cambios de terminal, cierres de aeropuertos, etc.).

C) Servicio de asistencia 24 horas.

Los licitadores contarán con un servicio permanente de información y asistencia, incluido sábados, domingos y festivos (24h/365 días del año) para comunicación telefónica desde y fuera de España, con el objeto de atender posibles contingencias que surjan fuera del horario de oficina al personal de la FGUA y con capacidad para emitir bonos de alojamiento o títulos de transporte, realizar cambios o anulaciones de los servicios encargados, resolver incidencias que se produzcan en los viajes y proporcionar información general y asesoramiento al viajero en caso de urgencias.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar el teléfono de contacto del servicio de asistencia 24 horas junto a las comunicaciones de itinerarios y reservas confirmadas.

El servicio de asistencia debe facilitarse en idioma inglés y español.

D) Informes de facturación.

La empresa adjudicataria remitirá al Departamento de Administración de la FGUA mensualmente informes de facturación en formato Excel donde se deberán consignar todos los datos señalados en el apartado de Sistema de facturación.

Adicionalmente, la empresa adjudicataria facilitará a la FGUA un resumen anual sobre los servicios de viajes prestados, que necesariamente han de incluir como mínimo:

- Tipos de servicios prestados, destinos, frecuencias e importes
- Medios de transporte y alojamientos: compañías empleadas, frecuencia, clase de vuelo y categoría de hotel, importes y ahorros generados

Código Seguro De Verificación:	r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Teresa Val Nuñez - Fgua	Firmado	03/05/2021 23:44:52	
Observaciones		Página	5/10	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==			

- Gasto unitario por usuario en cada servicio
- Gastos por servicio con detalle individual

8.- SOLICITUD DEL SERVICIO.

Los servicios podrán ser solicitados a la agencia de viajes por parte de la persona o personas autorizadas para ello por la FGUA, siempre previa comunicación y verificación al Departamento de Administración de la FGUA, mediante un impreso normalizado (Orden de viaje) que se remitirá mediante correo electrónico a la agencia de viajes. Una copia de dicho impreso se deberá adjuntar a cada una de las facturas que se emitan, siendo un requisito imprescindible para el abono de las mismas.

La agencia de viajes facilitará, con la mayor brevedad posible, a la FGUA y a los usuarios de los servicios, cualquier tipo de información que soliciten, tanto verbal como escrita, relativa a la organización de los viajes, especialmente itinerarios, horarios, formalidades, precios, etc.

En el caso de que la información se solicite por escrito, la agencia de viajes facilitará los itinerarios posibles, en su caso, señalando el que reúne las condiciones más interesantes, especialmente de carácter económico.

Una vez solicitado el servicio por el personal de la FGUA a la agencia de viajes, y emitido el billete o realizada la correspondiente reserva, la empresa remitirá por correo electrónico al Departamento de Administración de la FGUA documento justificativo del servicio solicitado, especificando:

- Nombre completo del titular
- Medio de transporte.
- Servicio que se va a facturar.
- Importe.
- Número de billete.
- Fecha del servicio.

Todos estos servicios se incluirán posteriormente en la facturación mensual para proceder a su abono.

9.- ENTREGA DE TÍTULOS.

Los títulos de transporte y de hotel serán entregados por correo electrónico en la dirección que se indique, con al menos dos días de antelación a la realización del viaje, siempre que el mismo se haya solicitado con cuatro días de antelación.

La entrega de títulos se realizará sin coste económico alguno para la FGUA.

Código Seguro De Verificación:	r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Teresa Val Nuñez - Fgua	Firmado	03/05/2021 23:44:52	
Observaciones		Página	6/10	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==			

10.- GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.

Sólo se cargará gastos de emisión por billetes de avión y tren. La gestión de hoteles u otros servicios irán sin cargo.

La FGUA en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, facilitará tarjetas de crédito o utilizará otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad del adjudicatario disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para gestionar las reservas y prestar los servicios.

11.- APLICACIÓN DE OFERTAS O DESCUENTOS.

La agencia de viajes adjudicataria queda obligada a proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para la FGUA y en particular, en lo económico.

La agencia de viajes deberá prestar siempre el servicio de acuerdo con la opción más económica entre las posibles para la FGUA, salvo autorización expresa por el responsable del contrato en la FGUA.

La agencia de viajes informará a la FGUA de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

La agencia de viajes respetará los convenios que haya suscrito o suscriba la FGUA con las diferentes compañías de transporte aéreo, terrestre y marítimo, compañías de alquiler de vehículos y otras empresas, y estará obligada a proponer y utilizar estos servicios en las condiciones estipuladas, siempre y cuando sean mejores que los que disponga la agencia de viajes con las referidas compañías y empresas.

12.- SEGURO COLECTIVO DE ACCIDENTES, EQUIPAJES, RESPONSABILIDAD CIVIL Y HOTELES.(VER PUNTO 11 DE LA MEMORIA JUSTIFICATIVA)

La agencia de viajes debe gestionar y facilitar un seguro colectivo de accidentes, así como un seguro de equipajes y de accidente en hoteles para todos los viajes que se realicen y cuyos títulos sean facturados por la agencia de viajes.

Este seguro cubrirá, como mínimo las siguientes situaciones:

- Gastos médicos en el país de residencia y/o nacionalidad (franquicia máxima de 16 €) hasta 1.500 €
- Gastos médicos fuera del país de residencia y/o nacionalidad del asegurado hasta 70.000 €
- Responsabilidad civil privada en viaje (franquicia 150 €) hasta 35.000 €

Código Seguro De Verificación:	r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Teresa Val Nuñez - Fgua	Firmado	03/05/2021 23:44:52	
Observaciones		Página	7/10	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==			

- Seguro de accidentes: cobertura mínima de 1.000.000 euros, por siniestro y persona, por muerte o incapacidad permanente.
- Seguro de equipajes, por pérdida, robo o daño, asistencia en viajes: cobertura mínima de 1.200 euros.
- Asistencia 24 horas en viaje.

Igualmente, la agencia de viajes se compromete a suscribir una póliza de responsabilidad civil de al menos 600.000,00 € mínimo. Este seguro deberá ser presentado a la firma del contrato.

13.- SISTEMA DE FACTURACIÓN.

Todos los servicios prestados por la agencia de viajes serán facturados mensualmente a nombre de la FGUA, adjuntando la documentación justificativa a la que se refiere el apartado 6 de este Pliego de Prescripciones Técnicas (Orden de viaje).

La facturación de hará de forma independiente y particularizada por cada reserva, remitiéndose a la FGUA para su tramitación dentro de los cinco primeros días del mes siguiente al de facturación.

En la factura se especificarán para cada uno de los servicios, de forma clara y detallada:

- Nombre completo del perceptor del servicio.
- Nombre completo del contratista que emite la factura, su CIF, su domicilio social, su número de inscripción en el Registro Mercantil.
- Nombre completo de la Universidad de Alcalá, su domicilio social y su NIF.
- Número de factura, número de expediente, lugar y fecha de emisión.
- Servicio que se factura, distinguiendo de forma independiente el alojamiento del viaje.
- Fecha del servicio
- Medios de transporte utilizados, con referencia a:
 - Tipo de transporte
 - Clase/categoría
 - Número de billete, en caso de avión o tren
 - En caso de alquiler de vehículos: hora y lugar de entrega y recogida, categoría del vehículo facturado y kilometraje realizado.
- Alojamiento facturado, en concreto:
 - Nombre del alojamiento y categoría
 - Número de noches
 - Servicios facturados e importe desglosado (lavandería, teléfono, aparcamiento...)
 - Tipo de habitación facturada. En caso de uso individual de habitaciones dobles, se

Código Seguro De Verificación:	r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Teresa Val Nuñez - Fgua	Firmado	03/05/2021 23:44:52	
Observaciones		Página	8/10	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==			

deberá precisar esta circunstancia.

- Importe íntegro del servicio
- Descuentos aplicados (porcentaje e importe)
- Importe líquido del servicio
- Impuestos y demás conceptos de trascendencia económica

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

Se valorará expresamente las mejoras que se propongan al sistema de facturación de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

14. MEDIOS HUMANOS

La empresa adjudicataria proporcionará, a su cargo, los medios humanos con el conocimiento necesario para atender sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario quien tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador y deberá cumplir con las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.

En relación con el personal del adjudicatario, la FGUA no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier índole.

La empresa adjudicataria deberá comunicar previamente a la FGUA cualquier cambio en la composición del personal asignado al contrato y estará obligado a sustituir las bajas por ausencia o enfermedad.

La empresa adjudicataria designará a una persona que actuará de interlocutor con la FGUA y será la responsable máxima de todo el servicio, encargándose de organizar las prestaciones y resolver las incidencias que puedan surgir en el funcionamiento puntual e inmediato del servicio. Dicha persona ostentará la representación del contratista cuando sea necesaria su actuación en los actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contraídas por la ejecución de los diferentes servicios contratados. Este responsable tendrá un nivel demostrable de, al menos, la lengua inglesa, con un nivel demostrable mínimo de B1 y deberá estar disponible para atención y resolución las 24 horas de los 365 días del año.

15.- USO DE LA AGENCIA DE VIAJES A TÍTULO PRIVADO.

Los descuentos ofrecidos en la proposición económica del adjudicatario en el contrato se aplicarán igualmente cuando los servicios se presten a los trabajadores y familiares de la FGUA a título privado.

Código Seguro De Verificación:	r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Teresa Val Nuñez - Fgua	Firmado	03/05/2021 23:44:52	
Observaciones		Página	9/10	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==			

Por la prestación de estos servicios el adjudicatario no podrá en ningún caso facturar a la FGUA.

16.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

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

17.- PLAZO DE GARANTÍA

Tres meses desde la fecha de conformidad de la ejecución del contrato.

Alcalá de Henares 30 de abril de 2021

Código Seguro De Verificación:	r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Teresa Val Nuñez - Fgua	Firmado	03/05/2021 23:44:52	
Observaciones		Página	10/10	
Url De Verificación	https://vfirma.uah.es/vfirma/code/r3HiXGF+KKHq27wr2RBvfQ==			