



Asturias
paraíso natural

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA ACTIVIDAD DE LA SOCIEDAD DE GESTIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA Y CULTURAL DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS, S.A.

1. OBJETO DEL PLIEGO

El presente pliego tiene por objeto determinar las condiciones técnicas por las que se deberá regir la prestación del servicio de agencia de viajes para la actividad de la Sociedad de Gestión y Promoción Turística y Cultural del Principado de Asturias, S.A. (en adelante SPGP).

2. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de agencia de viajes para la gestión de títulos de transporte, alojamiento, servicios de restauración, alquiler de vehículos con o sin conductor y otros servicios propios de una agencia de viajes vinculados a las actividades desarrolladas por la SPGP.

En concreto el objeto del 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.
- ✓ Reservar y contratar a los mejores precios de mercado, alojamientos tanto en el territorio regional, como nacional e internacional.
- ✓ Alquiler de vehículos con y sin conductor.
- ✓ Autobuses y microbuses para el servicio de transporte discrecional.
- ✓ Servicios de restauración y catering.
- ✓ Gestión de los documentos administrativos que fueran necesarios para la organización de un viaje como visados, exceso de equipajes, seguros especiales, etc.
- ✓ Contratación de los servicios necesarios para la realización de:
 - Viajes de familiarización para prensa, touroperadores y otros prescriptores de interés, según programa facilitado por la SPGP.
 - Jornadas de comercialización.
 - Reuniones de trabajo, eventos, conferencias o congresos...(Incluyendo desplazamientos, alojamientos, restaurantes, guías y cualquier otro servicio, en función de las necesidades de la actividad).
- ✓ Cualquier tipo de servicio propio del ámbito de actuación de las Agencias de Viaje.

Todos estos servicios estarán vinculados a las acciones desarrolladas por la SPGP que pueden desarrollarse tanto en territorio regional como nacional e internacional.



Asturias
paraíso natural

3. PERSONAS USUARIAS DE LAS PRESTACIONES

Los destinatarios del servicio objeto del presente contrato serán aquellas personas vinculadas a las acciones promoción (ferias, viajes de familiarización, encuentros comerciales, etc...) y eventos turísticos y culturales promovidos por la SPGP tales como:

- El personal dependiente de la SPGP
- Las personas participantes en las actividades organizadas y financiadas por la SPGP o en las que ésta participe.
- En general, las personas que realicen viajes con cargo al presupuesto de la SPGP y que requieran de los servicios propios de una agencia de viajes.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Las actividades que deberá realizar la agencia de viajes adjudicataria serán las siguientes:

4.1. Títulos de transporte

Por parte de la SPGP se indicará al contratista la fecha, trayecto, número de personas y resto de datos que se consideren precisos para la emisión de los billetes, debiendo el contratista:

- ✓ Facilitar información horaria, tarifas, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados, proponiendo en su caso las mejores opciones en relación con las conexiones, asistencia y traslados de modo que implique la menor pérdida de tiempo en los mismos. En el caso de que haya más de una compañía de transporte que presta el servicio requerido, deberá proporcionar información de todas ellas, incluidas, en su caso, las compañías "low cost", siempre que se adapten a las condiciones establecidas en el presente pliego.
- ✓ Reservar, confirmar, emitir y entregar los billetes y documentos de viaje, así como cambios y anulaciones que en cada momento soliciten las personas usuarias de las prestaciones tanto en viajes nacionales como internacionales, utilizando de ser posible y con carácter general líneas o recorridos que tengan la condición de regular y trayectos directos. No obstante, el usuario que realice el viaje tiene la responsabilidad de obtener la tarjeta de embarque, así como otros documentos que pueda imprimir o descargar en aplicaciones informáticas de la compañía de transporte.
- ✓ Realizar las gestiones oportunas para la obtención de visados o cualquier otra documentación precisa para llevar a cabo el viaje.

La empresa adjudicataria se compromete a ofertar la tarifa más ventajosa en todos los casos, en función de las fechas, horarios y otras circunstancias que concurran.

Asimismo, deberá ofertar tarifas reembolsables y no reembolsables. En el caso de contratación de tarifas no reembolsables será necesaria la conformidad expresa y por escrito de la unidad peticionaria, a efectos de la cancelación de reservas.

Antes de la emisión del billete, y una vez que el contratista haya facilitado a quien lo solicita las diferentes alternativas disponibles para el trayecto indicando los horarios, precios y resto de condiciones inherentes a cada alternativa, la persona solicitante seleccionará y comunicará por correo electrónico la que más le interese y, en la medida que se ajuste a sus necesidades, la más económica.

El envío de los billetes se realizará, siempre que sea posible, por medios electrónicos. En caso de ser imprescindible el envío físico de la documentación, lo realizará la Agencia de Viajes. En cualquier caso, la agencia hará el seguimiento correspondiente para asegurar que la persona destinataria recibe dicha documentación.

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

4.2. Alquiler de vehículos con y sin conductor y autobuses y microbuses para el servicio de transporte discrecional

Por parte de la SPGP se indicará al contratista las fechas en que se requiere su uso y las características del vehículo.

El contratista debe facilitar a la persona que lo solicite las diferentes alternativas con indicación, en relación con cada una de ellas, de las características del vehículo y el precio. Con carácter general, se ofrecerán tarifas que incluyan seguro a todo riesgo, y en ningún caso la persona usuaria deberá garantizar posibles daños al vehículo.

El tipo y capacidad de los autobuses se adaptarán a las necesidades de los servicios requeridos en cada caso, y contarán con los permisos, seguros y autorizaciones legalmente exigibles para el transporte discrecional de viajeros por carretera.

A la vista de las diversas alternativas enviadas por escrito (correo electrónico), la persona solicitante comunicará al contratista la elegida.

4.3. Alojamiento

Por parte de la SPGP se indicará al contratista las fechas, el régimen de alojamiento, la tipología y categoría de este, el número de personas y la localidad donde se ha de efectuar la reserva, debiendo el contratista:

- ✓ Facilitar a quien lo solicite varias alternativas disponibles que se ajusten a las características solicitadas indicando la tarifa vigente. A tal efecto se incluirán, en todo caso, las tarifas especiales de “negocios” o similar establecidas por las principales cadenas hoteleras y cuantas otras tarifas especialmente ventajosas existan en cada momento en el mercado.
- ✓ Tramitar las reservas de alojamiento que se soliciten, tanto en el territorio regional como nacional e internacional.
- ✓ Expedir la documentación necesaria que sea preciso presentar ante el establecimiento.



Asturias
paraíso natural

Con carácter general la prestación del servicio de alojamiento deberá ajustarse a las siguientes características:

- ✓ Se deberá facilitar un alojamiento adecuado considerando las necesidades propias de cada viaje.
- ✓ En el caso de acciones fuera del ámbito regional la agencia deberá facilitar la reserva de alojamiento en hoteles o apartahoteles de categoría estándar (3 o 4 estrellas) y preferiblemente céntricos o que disten menos de 2,00 Km de la dirección que fije la unidad peticionaria, siempre que exista oferta suficiente. En ningún caso se podrán ofertar hoteles situados en zonas o polígonos industriales. Sólo se podrá ofertar alojamiento en otra localidad distinta del lugar de la dirección fijada cuando expresamente lo solicite la unidad peticionaria.
- ✓ Los alojamientos deberán ser previamente aceptados por la SPGP para poder garantizar una ubicación apropiada a las necesidades de la persona usuaria del servicio.
- ✓ Las habitaciones serán dobles o dobles de uso individual salvo que la SPGP indique otra tipología de habitación.
- ✓ Todos los servicios de alojamiento contratados deberán entenderse en régimen de alojamiento y desayuno incluido.
- ✓ Se procurará en función de la disponibilidad alojar al mayor número de personas posibles en un mismo alojamiento a fin de optimizar los costes derivados de traslados.
- ✓ La empresa adjudicataria se compromete a ofertar la tarifa más ventajosa en todos los casos, en función de las fechas, ubicación y otras circunstancias que concurran.
- ✓ Deberá ofertar tarifas reembolsables y no reembolsables. En el caso de contratación de tarifas no reembolsables será necesaria la conformidad expresa y por escrito de la unidad peticionaria/a efectos de la cancelación de reservas
- ✓ La agencia de viajes garantizará la reserva y cualquier eventualidad frente a los establecimientos, de forma que los establecimientos no requieran a las personas usuarias de los servicios de alojamiento la garantía de una tarjeta de crédito a modo de fianza o caución. La excepcionalidad a esta regla general deberá ser previamente justificada y advertida por la agencia de viajes.
- ✓ Antes de la confirmación de la reserva y una vez haya facilitado las diferentes alternativas para el alojamiento, la persona solicitante seleccionará y comunicará por correo electrónico la que más se ajuste a sus necesidades.

4.4. Catering y restauración

Se prestarán los servicios de catering y restauración mediante la contratación de dichos servicios con los proveedores que mejor se adecuen a las necesidades planteadas por la SPGP en función de la actividad a desarrollar y los objetivos de esta. En caso necesario, también se podrán alquilar o reservar espacios para la prestación del servicio, si la actividad así lo requiere.

4.5. Otros servicios

El contratista deberá prestar otros servicios como:



Asturias
paraíso natural

- ✓ Tramitación del alquiler de salas de conferencias y reuniones con o sin audiovisuales o cualquier otro medio técnico que sea preciso.
- ✓ Reserva de parking en aeropuertos, estaciones de tren y puertos.
- ✓ Servicios de traslados a aeropuerto/estación.
- ✓ Servicios de guías y acompañamiento, traductores, etc.
- ✓ Actividades complementarias (actividades de turismo activo, entradas a museos/exposiciones, visitas guiadas...).
- ✓ Gestionar cualquier otro servicio propio de la actividad de las agencias de viajes.

El adjudicatario se encargará de toda la logística necesaria, así como de las contrataciones que se deriven para cumplir con los mencionados servicios y que cubra la ejecución de estos. La SPGP se reserva el derecho a modificar los establecimientos o servicios propuestos por el adjudicatario, debiendo este negociar la contratación de dichos servicios con los proveedores que más se adecuen a las necesidades planteadas por la SPGP para la óptima ejecución de la actividad.

5. TRAMITACIÓN DE PETICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio será solicitado al adjudicatario por la correspondiente unidad administrativa que haya sido autorizada para tramitarlas.

Los servicios se solicitarán con carácter ordinario con una antelación mínima de 5 días naturales para destinos nacionales, y de 7 días naturales para destinos internacionales. Motivadamente, podrá requerirse la emisión de billetes de viaje y alojamiento en un periodo inferior si está debidamente justificada la urgencia. La agencia de viajes deberá responder al encargo del servicio en el plazo más rápido posible y siempre inferior a 24 horas

Los servicios serán solicitados a la agencia de viajes preferentemente mediante correo electrónico a través de la dirección de correo que con carácter preceptivo deberá proporcionar específicamente para este fin. No obstante, se deberá garantizar igualmente la atención a los usuarios por teléfono y fax.

Los servicios serán solicitados al adjudicatario por la unidad competente en cada caso, indicando las características del servicio que se requiere. La agencia de viajes facilitará a los usuarios de los servicios cualquier tipo de información necesaria, tanto de forma verbal como escrita relativa a la organización del viaje a realizar, itinerarios, horarios, precios, etc.

Una vez decididos todos los términos del encargo, la unidad lo confirmará por correo electrónico a la agencia de viajes, quien validará, emitirá y enviará los billetes y documentación necesaria a la persona que se designe (billetes, bonos de hoteles, tarjetas de embarque ...).

La agencia de viajes facilitará al usuario, o a la persona encargada de la tramitación, los títulos de viaje y, en su caso, las reservas de alojamiento, entregándole las correspondientes facturas donde consten los descuentos aplicados. En la documentación a entregar, además de los billetes, bonos o reservas, deberán indicar las direcciones y teléfonos donde resolver las incidencias que puedan surgir en



Asturias
paraíso natural

relación con el transporte y alojamiento. También deberán figurar los riesgos que cubren los seguros ofertados, los importes de cobertura y la forma de resarcimiento.

La entrega de estos documentos o de los localizadores o códigos, en el caso de los billetes electrónicos, deberá efectuarse con antelación suficiente a la fecha de inicio del viaje, con el fin de garantizar que en ningún caso un viajero pueda perder un transporte

6. GESTIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio 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 y tienen que ofrecer, siempre que sea posible, alternativas con respecto a los servicios solicitados.

La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de las prestaciones contratadas se resuelva según los intereses de la SPGP. Los gastos suplementarios que generen las anulaciones o cambios, cuando éstas se deban a una negligencia o error imputable a la agencia, correrán íntegramente a su cargo.

La gestión de la prestación se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para la SPGP y en particular, en lo económico.

Asimismo, deberá informar sobre los gastos o costes que se generarán en el supuesto de que se realicen cambios o anulación del servicio propuesto.

La empresa adjudicataria se compromete a ofertar las tarifas más ventajosas en cada uno de los servicios solicitados. De forma general, en el caso de que la unidad peticionaria, pueda obtener una tarifa más ventajosa que la ofrecida por la agencia de viajes, preceptivamente se pondrá en conocimiento de esta para dar la posibilidad de igualar la oferta. En caso de no aceptarla, no existirá obligación de tramitar el servicio a través de la adjudicataria.

Podrá adquirirse directamente sin intermediación de la agencia aquellos billetes o alojamientos con tarifas más baratas a las ofertadas por la agencia siempre y cuando ésta no tenga acceso o no pueda emitirlo de manera justificada. No obstante, en cualquier caso, la SPGP se reserva el derecho de solicitar fuera de los términos establecidos en el contrato determinadas prestaciones, en casos debidamente justificados por razón del precio o por otras circunstancias operativas que determinen la inadecuación de la prestación ofertada a la necesidad administrativa a satisfacer.

6.1. Medios humanos. Equipo de trabajo

El personal que preste el servicio, deberá poseer las calificaciones técnicas adecuadas y dependerá exclusivamente del adjudicatario. La empresa adjudicataria asumirá la dirección técnica del personal que aporte, así como la totalidad de las



Asturias
paraíso natural

remuneraciones salariales, seguridad y contribuciones sociales que correspondan conforme a la legislación y el Convenio Colectivo vigentes en el Sector.

La SPGP no contrae respecto del personal de la empresa adjudicataria ningún vínculo de carácter laboral, jurídico, económico, ni de cualquier otro tipo. La empresa adjudicataria se hace responsable de su tarea, de la disciplina de su personal respondiendo solidariamente de los daños y perjuicios que ésta pueda ocasionar en la ejecución de este contrato que se puedan derivar.

En lo que respecta a la ejecución efectiva del contrato, el adjudicatario asignará al mismo la figura de uno o varios -en función de carga de trabajo - gestores de viaje para las tramitaciones de servicios vinculados a este expediente.

A efectos de control, el adjudicatario facilitará al órgano de contratación la relación de personal que destine a los servicios objeto del contrato, evitando, en lo posible, introducir variaciones en el mismo. A petición del órgano de contratación y cuando concurren razones justificadas o debidamente acreditadas, la empresa adjudicataria deberá proceder, si fuese necesario, a la sustitución del personal preciso de forma que la ejecución del contrato quede siempre asegurada.

A petición de la SPGP, cuando concurren razones justificadas debidamente acreditadas, la empresa adjudicataria deberá proceder si fuese necesario a la sustitución del personal preciso de forma que la ejecución del contrato no se vea perturbada y la correcta prestación de este quede siempre asegurada

El adjudicatario estará obligado a cumplir el deber de coordinación de actividades en materia de prevención de riesgos conforme a la normativa aplicable en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

6.2. Medios materiales

La prestación del servicio se realizará en los propios locales de la empresa adjudicataria y el personal destinatario del servicio lo solicitará preferentemente por procedimientos on-line.

El contratista gestionará el servicio utilizando los medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos y en particular, para la resolución de las incidencias que surjan durante los viajes, en las prestaciones contratadas a través de ella.

La petición del servicio se realizará mediante correo electrónico, vía fax o teléfono/ o de acuerdo con el procedimiento de actuación propuesto por el adjudicatario y aprobado por el Órgano de Contratación; en cualquiera de los casos el sistema adoptado deberá permitir que quede constancia de la recepción de las solicitudes cursadas.

El contratista deberá disponer un sistema de mensajería, a su cargo, para el envío de documentación (billetes, bonos, etc.) a las personas usuarias, siempre que sea necesario.

6.3. Horarios



Asturias
paraíso natural

La adjudicataria atenderá y realizará la prestación del servicio como mínimo, todos los días hábiles, de lunes a viernes en jornada de mañana de 09:00 h a 14:00 h y en jornada de tarde de 16:00 h a 18:00 h, y los sábados de 09:00 h a 14:00 h.

Servicio de urgencias de atención permanente: fuera del horario establecido, la empresa adjudicataria estará además obligada a prestar un servicio de atención telefónica permanente durante las 24 horas, todos los días del año (festivos incluidos), con capacidad para realizar reservas, cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados y de resolver cualquier incidencia que pueda presentarse a los usuarios durante el desplazamiento derivada de la utilización de los medios de transporte o alojamiento contratados. Este servicio deberá atenderse al menos en castellano e inglés.

6.4. Localización de usuarios en viaje

El contratista debe disponer de un sistema de localización de los usuarios en ruta que permita conocer en cada momento dónde se encuentra una persona en tiempo real, al objeto de poder contactar con ella a la mayor brevedad posible

6.5. Autorizaciones

El contratista debe disponer de todas las autorizaciones, seguros y licencias administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad empresarial, siendo además ella la única responsable ante las compañías aéreas, hoteles, etc. de las prestaciones del contrato.

6.6. Confidencialidad

La empresa contratista garantizará que todo personal que preste servicio en la misma mantendrá la más absoluta reserva sobre los datos que conozcan como consecuencia del ejercicio de sus funciones. La infracción de los deberes de confidencialidad y secreto serán causa de resolución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda deducirse y que se hará efectiva por el procedimiento que corresponda.

7. SEGUROS Y COBERTURA DE RIESGOS

Los viajes contratados con la empresa adjudicataria estarán provistos de un seguro de Asistencia en viaje que comprenda como mínimo las siguientes coberturas:

- ✓ Seguro de accidentes de viaje: 750.000 € por fallecimiento o incapacidad permanente.
- ✓ Seguro de accidente en destino: 250.000 € por fallecimiento o incapacidad permanente.
- ✓ Prestaciones sanitarias derivadas de enfermedad y o accidente: con un mínimo de 100.000 euros.
- ✓ Repatriación o transporte sanitario por enfermedad o accidente: incluido.
- ✓ Cobertura por demoras en la entrega de equipaje entre 24 y 48 horas: 300 €.
- ✓ Seguro de equipajes (pérdida, robo y daños): 2.000 €
- ✓ Seguro de asistencia en viaje 24 horas.



Asturias
paraíso natural

8. FACTURACIÓN

Se emitirán facturas mensuales en las que se deberá desglosar el número y tipo de servicios prestados, el número de desplazamientos, alojamientos, usuarios, con indicación de los precios unitarios y descuentos aplicados.

Sólo se cargarán gastos de gestión por billetes de avión, tren, barco, autobús o cualquier otro medio de transporte público. La gestión de alojamientos u otros servicios irán sin cargo.

La anulación de un billete emitido implicará el abono del cien por cien de los gastos de emisión y sólo se cargarán los gastos de cancelación de este si los hubiese. Los gastos de gestión de visados no tendrán costes para la SPGP, que si se hará cargo de las tasas o costes necesarios para la concesión del visado.

La SPGP en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, o utilizará otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad del contratista disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para las reservas y prestación de los servicios.

A estos efectos se considerará servicio prestado la realización efectiva, y no sólo la reserva, de cada una de las prestaciones (desplazamiento efectuado, alojamiento o vehículo ya utilizados, etc.). Para el supuesto de que la reserva no cancelada a tiempo haya supuesto gastos, éstos deberán justificarse y serán abonados por la SPGP.

9. ESTIMACIÓN DE CONSUMOS POR CONCEPTOS

El presupuesto máximo de contrato se estima que obedecerá al siguiente desglose por tipo de servicio:

Tipo de servicio	Importe
Billetes de avión	23.400,00 €
Billetes en otros medios de transporte público	1.750,00 €
Alquiler de vehículos con conductor	21.000,00 €
Alquiler de vehículos sin conductor	3.500,00 €
Servicio de autobús transporte discrecional	23.400,00 €
Servicios de alojamiento	100.950,00 €
Servicios de restauración	52.600,00 €
Otras actividades propias de agencias de viajes	23.400,00 €
Total	250.000,00 €

Esta previsión se ha realizado en base a los datos históricos de consumos de los distintos tipos de servicios, así como a la previsión de actividades durante la vigencia del contrato, no obstante, las mismas podrán sufrir modificaciones o incluso no agotarse el presupuesto al depender de las necesidades de la SPGP en función de su actividad.



Asturias
paraíso natural

10. INFORMES DE GESTIÓN Y DATOS ESTADÍSTICOS

Mensualmente, el contratista deberá facilitar información de todos los servicios realizados con especificación de los servicios prestados (número, tipo e importes), destinos, medios de transporte y compañías empleadas, hoteles, gasto unitario por persona usuaria, etc.

Dicha información se incluirá en un informe cuyo formato y contenido será diseñado de común acuerdo entre la SPGP y el contratista, debiendo contener todos los datos necesarios para realizar una óptima supervisión y control, así como para analizar el consumo de servicios. Dicha información será remitida en soporte informático para su adecuado tratamiento estadístico.

Adicionalmente, el órgano de contratación podrá solicitar, en cualquier momento, cuantos datos estime oportunos.

En Gijón, a 30 de abril de 2019
LA JEFA DEL DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN


Fdo.: Delfina García Ordiales