



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y SECTOR PÚBLICO
DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO Y SECTOR PÚBLICO

**ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES,
CON DESTINO A LA ADMINISTRACIÓN DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS Y SUS
ORGANISMOS AUTÓNOMOS, ASÍ COMO LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y ENTES
PÚBLICOS ADHERIDOS**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ÍNDICE

1. OBJETO DEL ACUERDO MARCO

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

3. USUARIOS DEL ACUERDO MARCO.

4. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL ACUERDO MARCO

5. TARIFAS Y PRECIOS.

6. COBERTURA DE LOS RIESGOS EN VIAJE

7. EJECUCIÓN DEL ACUERDO MARCO

7.1.-FACTURACIÓN

7.2 INFORMES DE GESTIÓN

1. OBJETO DEL ACUERDO MARCO

El presente Acuerdo Marco tiene por finalidad la contratación del servicio de agencia de viajes para llevar a cabo los desplazamientos y estancias que se requieran, para el ejercicio de sus fines, cuando el gasto del desplazamiento y/o del alojamiento corresponda satisfacerlo enteramente a las Consejerías de la Administración del Principado de Asturias, sus organismos autónomos, así como a las entidades públicas y entes públicos adheridos, de conformidad a lo previsto en el artículo 219 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, (en adelante LCSP), para determinar las condiciones de dicho servicio durante la vigencia del mismo.

Dicho servicio comprenderá la gestión de los servicios de reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los títulos de viajes, así como, en su caso, de las reservas de alojamiento que resulten necesarias con motivo de los desplazamientos y estancias que por razones del servicio realicen los usuarios de las prestaciones, y cualquier otro servicio, propio, que pueda demandarse por parte de la Administración con aplicación de las tarifas más ventajosas

En concreto, el objeto del presente Acuerdo Marco y de sus contratos derivados 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 nacional como en el extranjero.
- Alquiler de vehículos con y sin conductor.
- Gestión de los documentos administrativos que fueran necesarios para la organización de un viaje como visados, exceso de equipajes, seguros especiales, etc.
- Cualquier tipo de servicio propio del ámbito de actuación de las Agencias de Viaje.

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Las actividades a realizar por la agencia de viajes adjudicataria serán las siguientes:

2.1.- Títulos de transporte:

Por parte de la Administración 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 "lowcost", 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 Consejerías de la Administración del Principado de Asturias, sus organismos autónomos, así como a las entidades públicas y entes públicos adheridos 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 acabo 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 la unidad peticionaria las diferentes alternativas disponibles para el trayecto indicando los horarios, precios y resto de condiciones inherentes a cada alternativa, la unidad 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.

2.2. Alojamiento:

Por parte de la Administración se indicará al contratista las fechas, el régimen de alojamiento, la categoría del establecimiento hotelero, el número de personas y la localidad donde se ha de efectuar la reserva, debiendo el contratista:

- Facilitar a la unidad peticionaria, siempre que sea posible, 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 establecidos 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 nacional como en el extranjero. Se deberá facilitar en todo caso un alojamiento adecuado considerando la representatividad que implican los viajes oficiales.

-Expedir la documentación necesaria que sea preciso presentar en el establecimiento hotelero, haciendo entrega de la misma al usuario.

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

-La agencia deberá garantizar la reserva preferente de alojamiento, en caso de haber sido ofertada tal circunstancia en su oferta económica, en el listado de hoteles de las ciudades de Madrid, Bruselas y Oviedo que haya facilitado con la misma.

-En todo caso, deberá facilitar la reserva de alojamiento en hoteles, apartahoteles y hostales, de categoría estándar 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 podrá 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.

No será necesario que se incluya el desayuno.

La empresa deberá mantener un cuadro actualizado con hoteles y hostales en las capitales de provincia y principales localidades nacionales e internacionales, su categoría en estrellas, y si incluye desayuno en el precio. El cuadro de alojamiento estará a disposición de la Administración para su consulta en cualquier momento.

La empresa adjudicataria se compromete a ofertar la tarifa más ventajosa en todos los casos, en función de las fechas, establecimientos, ubicación 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 confirmación de la reserva, y una vez que el contratista haya facilitado a la unidad peticionaria las diferentes alternativas disponibles para el alojamiento indicando la ubicación, categoría, precio y resto de condiciones inherentes a cada alternativa, la unidad 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.

2.3. Alquiler de vehículos con o sin conductor.

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

El contratista debe facilitar a la unidad peticionaria las diferentes alternativas con indicación, en relación a 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.

A la vista de las diversas alternativas proporcionadas, la unidad 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.

2.4. Gestión de cualquier otro servicio propio de la actividad de las agencias de viajes.

El adjudicatario deberá prestar aquellos otros servicios que, incluidos en el tráfico ordinario de las agencias de viajes, les sean solicitados por las unidades destinatarias, como:

- Gestión de los documentos administrativos que fueren necesarios para la organización de un viaje, como visados o autorizaciones de similar naturaleza.
- Tramitación de seguros de viaje especiales o complementarios
- Tramitación de documentación necesaria en caso de exceso de equipaje.
- Gestión de cambios multi divisa
- Reserva de parking en aeropuertos, estaciones de tren y autobuses y puertos.
- Servicios de traslados a aeropuerto/estación.
- Gestionar cualquier otro servicio propio de la actividad de las agencias de viajes.

3. USUARIOS DEL SERVICIO OBJETO DEL ACUERDO MARCO.

Los usuarios del servicio objeto del presente acuerdo marco serán los siguientes :

- El personal dependiente de la Administración del Gobierno del Principado de Asturias y sus organismos autónomos, cuando así se estime pertinente.
- El personal adscrito a los entes del sector público adheridos al presente contrato.
- Las personas que asistan a congresos, reuniones, conferencias, convocatorias de tribunales o comités, viajes y traslados especiales y otros eventos de similares características convocadas y financiadas por la Administración.

- En general, las personas que realicen viajes con cargo al presupuesto de la Administración y que requieran de los servicios propios de una agencia de viajes.

4. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL ACUERDO MARCO.

4.1. Todas las prestaciones que se soliciten se realizarán respetando el cumplimiento de los principios de eficiencia económica y ahorro en la gestión de gasto público.

4.2. El servicio será solicitado al adjudicatario por la unidad administrativa competente en el ámbito de cada órgano de contratación incluido en el ámbito subjetivo del acuerdo marco.

4.3. 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 empresa adjudicataria tiene que responder al encargo de servicio, en el plazo más rápido posible y siempre inferior a 24 horas.

4.4. 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 mediante 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, etcétera.

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 le designe (billetes, bonos de hoteles, tarjetas de embarque ...).

4.5. Documentación a entregar: La empresa adjudicataria facilitará a la persona encargada de la tramitación, los títulos de viaje y, en su caso, las reservas de alojamiento. En la documentación a entregar, además de los billetes o reservas, deberán indicar las direcciones y teléfonos donde resolver las incidencias que puedan surgir en relación con el transporte y alojamiento y, en particular, el teléfono del servicio gratuito de atención telefónica permanente. 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.

4.6. La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia utilizando 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.

4.7. Horario de prestación del servicio: El horario de prestación del servicio se realizará como mínimo de lunes a viernes en jornada de mañana (de 9 a 14 horas) y tarde (de 16 a 18 horas), y los sábados de 9 a 14 horas.

Servicio de urgencias de atención permanente: Fuera del horario establecido la empresa adjudicataria, estará además obligada a prestar un servicio de atención telefónica permanente y gratuita durante las 24 horas al día-365 días al 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. El personal de atención de este servicio tendrá que prestar una atención personalizada reconociendo las características del cliente y su política de viajes.

La prestación del servicio se realizará en los propios locales de la empresa adjudicataria.

4.8.- La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de las prestaciones contratadas se resuelva según los intereses del órgano de contratación. Los gastos suplementarios que generen las anulaciones, 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 mas ventajosas para Administración 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.

4.9.- La empresa adjudicataria se compromete a ofertar las tarifas más ventajosas en cada uno de los servicios solicitados.

En caso de que la unidad peticionaria pueda obtener una oferta más económica que la ofrecida por la agencia de viajes para la prestación demandada, se pondrá en conocimiento dicha circunstancia al adjudicatario para dar la posibilidad de igualar la oferta. En caso de no igualar o mejorar dicha oferta no existirá obligación de tramitar el servicio a través de la adjudicataria.

En cualquier caso, la Administración se reserva el derecho de solicitar fuera de los términos establecidos en el Acuerdo Marco determinadas prestaciones, en casos excepcionales debidamente justificados que deberán resultar acreditados en el expediente, por razón del precio u otras circunstancias operativas que determinen la inadecuación de la prestación ofertada a la necesidad administrativa a satisfacer.

4.10.- Medios personales: El personal que preste el servicio, en los términos del compromiso de adscripción de medios exigido, deberá poseer las calificaciones técnicas adecuadas y dependerá exclusivamente del adjudicatario.

A efectos de control de ejecución, el adjudicatario facilitará al órgano de contratación la relación nominal de personal que destine a los servicios objeto del contrato, evitando, en lo posible introducir variaciones en el mismo. Igualmente garantizará la suplencia del personal adscrito para mantener en todo momento la calidad de la prestación contratada.

A petición del órgano de contratación del Acuerdo Marco, 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 del mismo quede siempre asegurada.

4.11 .- 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.

4.12.- Condiciones de confidencialidad : La empresa adjudicataria, garantizará que todo el personal que preste servicio en la misma mantendrá la más absoluta reserva sobre todos los datos que conozcan como consecuencia del ejercicio de sus funciones.

5. TARIFAS Y PRECIOS.

La empresa adjudicataria se compromete a ofertar las tarifas más ventajosas en cada uno de los viajes realizados por avión, tren, barco, etc., así como en alojamientos y plazas hoteleras en función de fechas, horarios, duración, itinerario, características del pasajero, u otras circunstancias que concurren en dichos viajes.

Las tarifas de los billetes de avión, tren, etc... solicitadas, deberán ser las más económicas disponibles en cada momento, con independencia de las condiciones de cambio o anulación asociadas a dichas tarifas.

El importe de los servicios no incluirá el importe de la tasa turística en aquellas localidades en donde se exija.

En el caso de cancelación de tarifas no reembolsables, se abonará el cien por cien, mientras que en el supuesto de tarifas reembolsables se abonará en concepto de cancelación el porcentaje establecido en la tarifa contratada.

En ningún caso se realizarán anticipos, depósitos, pagos directos, ni se facilitarán tarjetas de crédito u 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.

La empresa respetará los convenios que haya suscrito o suscriba la Administración 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.

6. COBERTURA DE LOS RIESGOS EN VIAJE

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 (transporte público): 1.000.000 € por fallecimiento o incapacidad permanente.
- Seguro de accidentes de viaje (coche de alquiler): 750.000 € por fallecimiento o incapacidad permanente.
- Seguro de accidente en destino: 250.000 € por fallecimiento o incapacidad permanente.
- Repatriación o transporte sanitario por enfermedad o accidente; incluido.
- Cobertura por demoras en la entrega de equipaje entre 24 horas y 48 horas: 300 €.
- Seguro de equipajes (pérdida, robo y daños): 2.000 €.

7. EJECUCIÓN DEL ACUERDO MARCO

7.1.-FACTURACIÓN.

En la factura figurarán separadamente los gastos de desplazamiento de los de alojamiento.

La factura deberá desglosar el número y tipo de servicios prestados, el número de desplazamientos o alojamientos, el importe del descuento que la empresa aplique en función de la oferta económica presentada, y el importe total

A efectos de la tramitación de la factura electrónica, cada unidad administrativa peticionaria facilitará a la adjudicataria los códigos DIR3 correspondientes.

7.2 INFORMES DE GESTIÓN

A petición del Servicio de Contratación Centralizada, la empresa adjudicataria remitirá informe comprensivo de todos los servicios realizados durante el periodo que se requiera, con especificación del número de servicio, tipo e importes. Dicha información será remitida en soporte informático para su tratamiento.

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

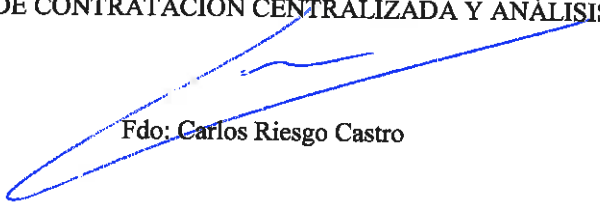
CONSEJERÍA DE HACIENDA Y SECTOR PÚBLICO

Dirección General de
Patrimonio y Sector
Público

Asimismo cada órgano de contratación podrá solicitar, en cualquier momento, cuantos datos estime oportunos para el adecuado control de la ejecución del respectivo contrato basado.

En Oviedo, a 2 de enero de 2019

EL COORDINADOR DE CONTRATACIÓN CENTRALIZADA Y ANÁLISIS ECONÓMICO



Fdo: Carlos Riesgo Castro

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y SECTOR PÚBLICO

Dirección General de
Patrimonio y Sector
Público