

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA PARA LA FUNDACIÓN CECO
Expte: CECOPG5/10**

PRIMERA: Objeto del contrato

El presente pliego tiene por objeto la contratación del servicio de agencia de viajes en la Fundación Centro de Estudios Económicos y Comerciales (CECO)

El servicio consistirá en la gestión de reserva, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, y alojamiento, tanto en territorio nacional como en el extranjero, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que CECO deba organizar por razones de su actividad, tanto para su personal como para ponentes colaboradores o alumnos participantes en cualquiera de sus líneas de actividad, así como de cualquier otro servicio, propio del sector, que pueda demandarse por parte de CECO: tramitación de visados, alquiler de vehículos con y sin conductor, organización de reuniones y eventos, etc.

CECO no asume la obligación de contratar todos los viajes a través de la empresa que resulte adjudicataria, siempre y cuando las condiciones ofertadas por otras empresas sean económicamente más ventajosas.

Los principales servicios a realizar serán los siguientes:

1. Emisión de Títulos de transporte (billetes) y reserva de viajes

La agencia adjudicataria reservará, emitirá y entregará todos los billetes que precise CECO, en cualquier medio de transporte, nacional o internacional. La empresa adjudicataria gestionará igualmente los cambios y anulaciones de dichos billetes que sean precisos, en función de las instrucciones recibidas por el adjudicador. CECO comunicará a la empresa contratista, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de billetes requeridos. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a CECO soluciones alternativas. La empresa adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva deberá informar a CECO de las posibles opciones de compañía aérea, tarifa, escalas, etc., proponiendo en su caso las mejores opciones para CECO. Una vez aceptada la reserva, la empresa adjudicataria entregará los billetes debidamente cumplimentados en los lugares que CECO le indique.

- a) En el caso del transporte en ferrocarril será obligatorio para la agencia que se garantice además la posibilidad de cambio o anulación de los billetes directamente en las Oficinas de RENFE por los propios destinatarios.

- b) El viaje se realizará, de ser posible y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular, trayectos directos (sin escalas), incluyendo la posibilidad de billete electrónico. En el Anexo 2 del Pliego de Condiciones Particulares se incluye, a título informativo, información sobre normativa interna de viajes de CECO.
- c) La empresa adjudicataria esta obligada a ofertar la tarifa mas ventajosa, en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios, características del pasajero, así como otras circunstancias que concurren en dichos viajes, haciendo suyas en todo caso, las instrucciones emitidas por CECO respecto a las personas desplazadas en lo referente a las características del servicio de transporte y/o alojamiento a utilizar.
- d) La empresa adjudicataria se compromete a ofrecer las tarifas más ventajosas en todos los servicios objeto del contrato. En todos los casos en que CECO pueda obtener una tarifa más ventajosa que la ofrecida por la agencia, no existirá obligación de tramitar el billete a través suyo, debiendo la agencia remitir, de forma inmediata una vez recibida la solicitud, un fax o correo electrónico en que se haga constar dicha circunstancia. En las ocasiones en que esto ocurra se aplicará lo dispuesto en el Pliego de Condiciones Particulares en el apartado 17 "Responsabilidad por ejecución defectuosa y demora".
- e) La empresa adjudicataria se compromete a asumir la emisión de billetes aplicando a los precios, los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos que CECO haya suscrito o pueda suscribir con empresas, compañías o entidades de transporte.

Además, la empresa adjudicataria podrá presentar, copias de convenios o acuerdos suscritos con compañías aéreas para obtener descuentos en clase turista a los destinos objeto de los acuerdos, acceso a tarifas de Internet u otras mejoras.

- f) La empresa adjudicataria debe asegurar un tiempo de respuesta a las peticiones solicitadas de 24 horas desde la emisión de la correspondiente solicitud.
- g) Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada compañía tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación como de la clase de billete. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

2. Contratación de alojamientos

La empresa adjudicataria está obligada a reservar y confirmar el alojamiento que le sea solicitado por CECO, tanto en el ámbito nacional como internacional y en las categorías solicitadas, teniendo que efectuar estas reservas en alojamientos con tarifas apropiadas y en función de la persona para quien se ha solicitado el servicio. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a CECO soluciones alternativas. Sin perjuicio de ello, CECO no se obliga a contratar el alojamiento exclusivamente a través de la agencia

La agencia debe garantizar la posibilidad de alojamiento en todas las capitales de provincia y principales localidades nacionales.

La empresa adjudicataria deberá incluir un cuadro con los hoteles de las principales cadenas en las capitales de provincia, su categoría en estrellas, los grupos de dietas que admiten y si se incluye o no el desayuno en el precio. Asimismo, se aportará la oferta de hoteles en, al menos, las ciudades de Ginebra, Bruselas y París, con indicación de categoría y si se incluye desayuno.

La agencia informará también de tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada alojamiento tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

3. Otros servicios de agencia de viajes

– Coches de Alquiler:

Este servicio se prestará cuando se requiera, en las mejores condiciones de precio y seguridad.

La empresa adjudicataria proporcionará CECO las reservas de servicios de taxis y alquiler de vehículos (con o sin conductor) cuando sean solicitados por ésta para fechas y destinos concretos. CECO comunicará a la empresa adjudicataria, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de vehículos requeridos. En el supuesto de que no existan vehículos para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a CECO soluciones alternativas. La empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

Sin perjuicio de lo anterior, CECO no se obliga a contratar este servicio exclusivamente a través de la agencia.

– Servicios Complementarios:

Otros servicios que sean solicitados por CECO, tales como reserva de salas, contratación de catering o servicios complementarios a las conferencias, cursos o seminarios organizados por CECO, se aceptarán previo presupuesto presentado por el adjudicatario. En estos casos, la empresa adjudicataria deberá presentar a CECO al menos tres posibles proveedores de servicios para elegir.

SEGUNDA: Condiciones de prestación del servicio:

1. La prestación del servicio se realizará en las oficinas de la empresa adjudicataria en Madrid, siendo por cuenta del adjudicatario todos los gastos que se deriven de la prestación del servicio incluyendo instalaciones y personal, equipamiento, gastos de comunicación, franqueo de correspondencia, material de oficina o cualquier otro.
2. La empresa adjudicataria deberá disponer de conexión a los sistemas informáticos de reserva con confirmación inmediata de plazas, junto con un programa integrado que permita elegir la tarifa más conveniente atendiendo a las fechas, clase y condiciones especiales de cada servicio solicitado.
3. La utilización o manipulación, directa o indirecta, por el contratista, de los datos aportados en su caso o puestos a disposición de aquél o del personal a su cargo, por y de acuerdo con CECO y las bases del contrato, para el mejor cumplimiento de las prestaciones, deberá ser siempre correcta, adecuada y reservada al fin para el que dichos informes, datos o bienes fueron facilitados.
4. La empresa adjudicataria comunicará por escrito y antes de realizar cualquier reserva, los gastos y condiciones de anulación de la misma, si existiesen.
5. CECO 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 las reservas y prestación del servicio.
6. En los supuestos de viajes que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario, además de los documentos de identidad o pasaportes, la empresa adjudicataria realizará las gestiones necesarias para su obtención. Los gastos de gestión no tendrá costes para CECO, que sí se hará cargo de las tasas o costes necesarios para la concesión del visado.
7. Asimismo, cuando las autoridades sanitarias españolas o la Organización Mundial de la Salud aconsejen la vacunación o medidas o cuidados sanitarios extraordinarios en determinados países, la empresa adjudicataria informará puntualmente y por escrito a CECO.
8. La empresa adjudicataria, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para queja, reclamación de daños, compensaciones de seguro y otras a las que tenga derecho CECO ante terceros en el marco de ejecución del contrato.
9. La adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifican los servicios prestados en jornada de lunes a viernes, con el siguiente horario mínimo de 9 a 18 horas.
10. Fuera del horario establecido la empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de emergencia, 24h al día, los 365 días del año, con capacidad de realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados a la empresa adjudicataria, y de resolver las incidencias que se produjeran.

Consecuentemente, la agencia deberá facilitar, junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, la información para contactar con este servicio de emergencia, teléfono y dirección, siendo la prestación de este servicio de carácter gratuito.

11. El contratista quedará obligado a gestionar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto el personal y medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos y, en particular, para la resolución de las incidencias que surjan durante el servicio, en las prestaciones contratadas.
12. Los servicios objeto de este Pliego, se solicitarán por personal debidamente autorizado de CECO que aportarán por escrito los datos necesarios (personas, itinerario, fechas, etc.), siendo facturados por la agencia directamente. La factura se enviará al departamento de administración de CECO simultáneamente con el justificante de los servicios solicitados (billetes, bonos de hotel, etc.).
13. La empresa adjudicataria deberá entregar a las personas objeto de este servicio (personal CECO, ponentes colaboradores o alumnos participantes en cualquiera de sus líneas de actividad) los correspondientes billetes, bonos o reservas, en la dirección postal o electrónica que CECO indique. La factura emitida por estos servicios siempre será enviada al departamento de administración de CECO.
14. Se entenderá que son servicios particulares aquellos que no hayan sido solicitados en las condiciones reseñadas en el párrafo anterior.
15. La agencia adjudicataria deberá emitir informes semestrales de los servicios facturados distinguiendo cada servicio, desglosando el descuento e incluyendo, en su caso, la relación de billetes no emitidos por no poder igualar las tarifas obtenidas directamente por CECO.
16. Se autoriza a la empresa adjudicataria a prestar cualquier tipo de servicio, propio del ámbito de actuación de las Agencias de Viajes, que el personal de CECO quiera contratar a nivel particular, siempre que esto no impida o afecte negativamente al adecuado funcionamiento de las operaciones relacionadas con los viajes derivados de la actividad de CECO. En este caso en los servicios requeridos, se aplicarán las mismas condiciones ofertadas incluido el correspondiente descuento.

TERCERA: Obligaciones del contratista:

El contratista estará obligado a lo siguiente:

1. Expedir los títulos de viaje conforme se especifique en las correspondientes instrucciones emitidas por personal autorizado de CECO, así como realizar las reservas de alojamiento, o la realización de cualquier servicio objeto de este pliego.
2. Los servicios se prestarán a todo el personal de CECO, ponentes colaboradores o alumnos participantes en cualquiera de sus líneas de actividad.
3. Las tarifas, precios y descuentos ofertados serán de aplicación tanto para los servicios que se inicien en España, como en el extranjero y con independencia del destino final.

4. El contratista garantizará que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguros, de acuerdo con la legislación vigente, siendo responsabilidad de la empresa seleccionada velar que cumplan con esta obligación.
5. 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 CECO y en particular, en lo económico. Así mismo deberá informar sobre los gastos o costes que se generaran en el supuesto de que se realicen cambios o anulación del servicio propuesto.
6. El contratista deberá aplicar las opciones más ventajosas entre todas las que se puedan aplicar a las condiciones que figuren en las instrucciones de viaje facilitadas por personal autorizado de CECO.
7. En el caso en que se pueda obtener descuentos o condiciones especiales en cadenas de hoteles, empresas transportistas, empresas de alquiler de vehículos, etc., el adjudicatario estará obligado a proponer y utilizar estos servicios en las condiciones estipuladas para CECO, salvo que la aplicación de su propia oferta resulte más ventajosa.

CUARTA: Personal de la Agencia:

1. La agencia adjudicataria contratará el personal preciso para atender a sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente de la misma quien tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y Prevención de Riesgos Laborales, referidas al personal a su cargo.
2. En relación con este personal, CECO no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otro género. La dirección técnica del personal y la totalidad de las remuneraciones salariales y de seguridad social serán asumidas por el adjudicatario.
3. La agencia es responsable de la disciplina de su personal, haciéndose solidaria de los daños y perjuicios que éste pueda ocasionar en la ejecución del presente contrato.
4. El contratista estará obligado a poner al frente del servicio, profesionales del sector que cuenten con la calificación técnica precisa, y una experiencia en el sector del al menos diez años, para atender la normal ejecución del presente servicio. Será imprescindible adjuntar el CV en el momento de presentación de la oferta de las personas que actuarán como interlocutores del CECO.. Dicho personal será el que el adjudicatario debe destinar al servicio, no debiendo introducir variaciones salvo acuerdo previo con CECO.
5. El contratista designará como mínimo dos personas para la prestación del servicio. Una de ellas deberá coordinar al personal asignado al servicio contratado, siendo responsable del buen funcionamiento del trabajo desempeñado con el fin de establecer un canal de comunicación estable conducente a mejorar la calidad del servicio y resolver los posibles problemas que surjan.
6. CECO podrá solicitar de la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada por ésta a los Servicios objeto de la presente licitación, cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen,

como la no adecuada integración del recurso aportado al grupo de trabajo o la falta de formación y/o experiencia requeridas.

7. Si durante la ejecución del contrato fuera precisa practicar alguna sustitución (bajas, permisos y periodos vacacionales), la agencia de viajes destinará personal que reúna los requisitos de capacidad, experiencia, etc. solicitados en el pliego de bases para la adjudicación del concurso, y siempre con previo acuerdo con CECO.
8. Igualmente, cuando concurren circunstancias de fuerza mayor debidamente justificadas por la empresa, ésta podrá proponer a CECO la sustitución de las personas asignadas, debiendo dar CECO su conformidad a los candidatos que proponga la empresa como suplentes de los inicialmente asignados.

Quinta: Documentación a entregar:

1. La Agencia, siguiendo instrucciones del personal autorizado de CECO, deberá entregar a las personas objeto de este servicio (personal CECO, ponentes colaboradores o alumnos participantes en cualquiera de sus líneas de actividad), billetes, bonos o reservas. La factura se enviará al departamento de administración de CECO simultáneamente con el justificante de los servicios solicitados.
2. Asimismo deberán indicarse las direcciones y teléfonos de los lugares para resolver las incidencias que puedan surgir, siendo la prestación de este servicio de carácter gratuito. También deberá figurar la información de los riesgos que cubren los seguros ofertados con los que viajan los destinatarios, los importes de cobertura y forma de resarcimiento.

Sexta: Informes y Facturas:

1. La empresa adjudicataria emitirá una única factura mensual al vencimiento del correspondiente mes, y antes del día 15 del mes siguiente, detallando el importe de cada servicio y el descuento aplicado en función de la oferta económica presentada. CECO podrá autorizar cambios en la forma de facturar o requerir al adjudicatario modificaciones que este vendrá obligado a realizar con el fin de agilizar la tramitación administrativa de la facturación y su pago. La conformidad a la factura se realizará tras la prestación real y positiva de todos los servicios de transporte de viajeros, alojamiento o cualesquiera otro objeto del contrato y que incluya dicha factura.
2. Las comisiones máximas aplicables por la emisión de billetes serán las siguientes:
 - a. Vuelos nacionales: 25€
 - b. Vuelos Europa y media distancia: 45€
 - c. Resto de vuelos: 80€
 - d. Billetes de tren: 4€
3. Los informes de facturación mensual a efectos de control que sobre el seguimiento de dicha facturación debe ejercer CECO tendrán el siguiente detalle:
 - a. De forma agregada (Volumen total de operaciones)
 - Importe total de las operaciones

- Importe por producto (Transporte, alojamiento, otros)
 - Nº total de operaciones por producto
 - Importe neto del servicio
 - Cargos de emisión de billetes, aéreos y de ferrocarril.
 - Descuento aplicado en función de la oferta económica presentada
- b. De forma desagregada por actividad/programa con el que se relaciona el servicio:
- Total facturación
 - Total facturación por tipo de producto
 - Otros Servicios
4. El contratista vendrá obligado a presentar un diseño de factura que contenga la siguiente información:
- c. Para títulos de transporte:
- Programa/actividad CECO al que se refiere
 - Nombre y apellidos del destinatario del servicio (pasajero)
 - Origen y destino
 - Tipo de tarifa y descripción
 - Importe del transporte
 - Importe de los servicios de la empresa adjudicataria
 - Fecha y horario de desplazamiento
- d. Para servicios de alojamiento:
- Programa/actividad CECO al que se refiere
 - Nombre y apellidos del destinatario del servicio
 - Localidad
 - Grupo Hotelero
 - Importe del alojamiento y desayuno
 - Otros servicios hoteleros o del alojamiento y extras específicamente detallados

Séptima: Facultad de inspección e información:

CECO podrá inspeccionar o pedir información, siempre que lo estime conveniente, sobre cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio por parte de la agencia y ésta estará obligada a facilitarlo.

Octava: Cobertura de riesgos y servicios:

Los viajes contratados con la empresa adjudicataria tendrán la siguiente cobertura mínima para el viajero:

- Seguro de accidentes en viaje (transporte público y coche de alquiler): 750.000 euros por fallecimiento o incapacidad permanente.
- Seguro de accidentes 24 horas en España o en destino: 300.000 euros por fallecimiento o incapacidad permanente
- Repatriación del viajero desde España a su lugar de origen o desde cualquier lugar del mundo a España, cuando éste enferme, sufra un accidente o fallezca.
- Seguro de equipajes (perdida, robo y daños): 1.500 euros

- Asistencia 24 horas en viaje

La empresa adjudicataria suscribirá con una compañía de servicios sanitarios una Póliza de seguros para la cobertura sanitaria de cada pasajero y por el periodo de desplazamiento, según las instrucciones de viaje en España o en el extranjero indicadas por CECO.

La empresa aseguradora dispondrá de servicio de 24h para atender las incidencias que pudieran producirse.

Igualmente, la empresa adjudicataria deberá suscribir una póliza de responsabilidad civil, para cubrir cualquier responsabilidad derivada del cumplimiento del servicio, y que será presentada a la firma del contrato. Dicha póliza deberá garantizar un mínimo de 600.000 euros (seiscientos mil euros) por siniestro y anualidad y deberá estar en vigor durante todo el plazo de duración de la adjudicación y, en su caso, durante la prórroga del mismo. Dicha póliza deberá cubrir a CECO por todos los riesgos que puedan derivarse de la ejecución del servicio, incluyendo asistencia letrada y representación en juicio en caso de que CECO sea demandado, principal o subsidiariamente, por un perjudicado como consecuencia de dicha ejecución. El ámbito de cobertura de la póliza de responsabilidad civil y resto de seguros será mundial.

Madrid, a 20 de diciembre de 2010

Ricardo Santamaría Burgos
Director Gerente de CECO