

## ANEXO I

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

#### “SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LOS CENTROS ESTATALES ITALIANOS EN ESPAÑA”

##### 1. PREMISAS

El de *Centro Interservicios Administrativos* (CIA) para España, Portugal y Andorra, creado por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de cooperación Internacional y que opera en la Embajada de Italia en Madrid, en calidad de “*sujeto agregador*” (de ahora en adelante “entidad adjudicadora/entidad contratante”), ha convocado una licitación con procedimiento abierto, en conformidad con el art. 60 del D. LGS. n 50/2016 para encargar los servicios que se especifican a continuación. (el D.lgs n 50/2016 es la Ley de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico italiano las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014)

El presente pliego disciplina, en lo que concierne los aspectos técnicos de prestaciones, las relaciones entre la Administración y el Proveedor para el encargo de los servicios. El incumplimiento de los términos indicados en el presente Pliego, conlleva la aplicación al Proveedor, por parte del ente contratante o por parte de las Sedes, las relativas penalizaciones.

##### 2. MARCO REGULADOR

El presente procedimiento se desarrollará a través de la utilización de un “sistema telemático” (de ahora en adelante “sistema”), de conformidad con las prescripciones del *D.Lgs. n. 50/2016* y conforme a lo dispuesto en el *D.Lgs. n. 82/2005* (las referencias a la normativa corresponden a la legislación italiana).

##### 3. GLOSARIO

A continuación, se recoge una tabla de referencia de los términos más utilizados en el presente documento.

##### TÉRMINOS, DEFINICIONES

- ❖ Entidad contratante (o “entidad adjudicadora”)

Entidad contratante está representada por el Centro *Interservicios Administrativos* para España, Portugal y Andorra (CIA Madrid), que publica el siguiente procedimiento;

- ❖ Sede

La administración que manifiesta su propia intención de activar el contrato de servicio según la licitación llevada a cabo por la entidad contratante en el periodo de su validez y eficacia. Dicha intención se manifiesta mediante un orden.

Las Sedes que podrán activar los servicio son:

1. Embajada de Italia de Madrid
2. Instituto de Cultura italiano de Madrid
3. Consulado General italiano de Barcelona
4. Instituto de Cultura italiano de Barcelona
5. Escuela italiana Madrid
6. Escuela italiana Barcelona

#### **4. OBJETO/ CONDICIONES DEL PLIEGO**

El presente Pliego describe las características técnicas mínimas solicitadas para el Servicio de agencia de viajes para la gestión, emisión, modificación, anulación y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, así como los servicios de alojamiento y alquiler de vehículos y la gestión de los documentos administrativos relacionados con viajes, y cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes que, en el ámbito del presente procedimiento, podrán ser objeto de los encargos por parte de cada una de las Sedes que lo soliciten.

Los anexos del presente documento contienen las indicaciones complementarias útiles para formular las ofertas. El Proveedor, junto a los Servicios Operativos antes mencionados, debe desempeñar los Servicios de Gestión. Es decir, aquellas actividades transversales finalizadas a la correcta erogación/prestación, optimización y control de los servicios en sí.

Este pliego de prescripciones técnicas, que complementa al de cláusulas jurídicas, detalla el alcance del servicio, las condiciones que regirán la prestación del mismo, las especificaciones técnicas que deberá cumplir la empresa adjudicataria, así como los medios materiales y humanos que deberá aportar. Dichas actividades y ejecución de proyectos llevan consigo desplazamientos tanto a destinos nacionales como internacionales de personas vinculada a las actividades a las Sedes, y como consecuencia de estos desplazamientos es necesario disponer en la mayoría de los casos de un servicio agencia de viajes y asistencia técnica en la gestión de dichos viajes.

#### **5. ALCANCE DEL SERVICIO**

En concreto, el objeto del presente contrato incluye:

- Facilitar información horaria y tarifas relacionadas con los medios de transporte, ya sean en avión, ferrocarril, autobús o barco, y la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación, adquisición y entrega de los correspondientes títulos de viaje.
- Reservar a los mejores precios del mercado habitaciones en hoteles, tanto en territorio nacional como en el extranjero. Por regla general deberán ser céntricos, estar bien comunicados y reunir unas condiciones adecuadas a los servicios que le son propios y en atención del cliente.
- Gestionar los documentos administrativos que fueran necesarios para la organización del viaje, tales como visados, gestión de aduanas, exceso de equipajes, seguros especiales, así como cualquier otro que sea necesario.
- Alquilar vehículos con o sin conductor.
- Prestar los servicios asociados a jornadas, seminarios, reuniones, convenciones o cualquier otro evento que les sea solicitado por las Sedes.
- Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes y que estén asociados al correcto desarrollo de los objetos definidos en los puntos anteriores.

El alcance del servicio son todas aquellas funciones propias de una Agencia de Viajes con aplicación de las tarifas más ventajosas posibles para las fechas solicitadas, dentro de los límites para alojamiento que se indicarán al adjudicatario a la hora de prestar el servicio.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un Sistema de Gestión de los Servicios, que permita la solicitud de servicios por parte de las Sedes, su autorización por los responsables asignados y el envío a la empresa adjudicataria para su gestión. En concreto, el alcance del servicio objeto de este contrato a proporcionar por la empresa adjudicataria es el que se describe a continuación:

➤ **Títulos de Transporte**

Reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los títulos de transporte, tanto para viajes nacionales como internacionales solicitados y autorizados. La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes, para viajes nacionales e internacionales, por cualquiera de los medios existentes, incluyendo líneas aéreas de bajo coste si así lo solicitan y aprueban los usuarios. La emisión de billetaje será siempre que técnicamente se pueda, electrónica. La impresión en papel de billetaje aéreo queda excluida salvo petición expresa y por escrito de un representante autorizado por cada Sede. Los cargos de emisión de billete serán fijos, correspondiéndose con la oferta realizada por el adjudicatario conforme a lo dispuesto en el los Pliegos.

➤ **Aspectos a cumplir por la empresa adjudicataria:**

- Proveer a los usuarios la información sobre horarios, itinerarios más idóneos y disponibilidad de plazas.
- Ofrecer en todos los casos la tarifa más ventajosa en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios y características del viajero, así como, otras circunstancias que concurran en dichos viajes, haciendo suyas, en todo caso, las instrucciones emitidas por las Sedes respecto a los usuarios en lo referente a las características del servicio de transporte.
- La información debe ser facilitada de forma que quede constancia de la misma y será necesario que se adjunte al albarán de entrega del billete, copia del correo electrónico enviado a los usuarios, en el que quedará constancia de al menos dos alternativas, especificando las condiciones de cada una.
- La empresa adjudicataria podrá presentar copias de convenios o acuerdos suscritos con compañías aéreas, para obtener descuentos en clase turista o negocios, acceso a tarifas de internet u otras mejoras.
- Garantizar que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguros, de acuerdo con la legislación vigente.
- El contratista deberá disponer de un servicio de atención 24h/365, pudiéndose realizar cualquier solicitud o trámite en todo momento, incluida la emisión de billetes. Además, este servicio deberá dar cobertura total e inmediata a los viajeros /usuarios de las Sedes que en cada momento estuviesen haciendo uso de un servicio, ya sea en territorio nacional como en el extranjero.

### ➤ **Alojamiento**

Tramitación y confirmación de las plazas hoteleras solicitadas y aprobadas por los usuarios de las Sedes, tanto nacionales como internacionales y en las categorías que se indiquen por los responsables de las Sedes. La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de las Sedes en todo momento una capacidad hotelera dentro de los límites máximos establecidos. 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.

La empresa adjudicataria podrá tramitar y confirmar alojamientos de bajo costo, tipo Airbnb o similar si así lo solicitan y aprueban las Sedes. Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de alojamiento quedará obligada a prestar los siguientes servicios:

- informar, cuando se le requiera, sobre los hoteles disponibles cuyo precio esté dentro de los límites establecidos, su localización y características, y sobre los medios de transporte cercanos.

- tramitar las reservas y confirmar las plazas hoteleras.
- emitir y entregar los correspondientes bonos de alojamiento (vauchers).
- gestionar los cambios y anulaciones de las reservas, que sean solicitados.
- Servicio de transfers desde aeropuertos a los hoteles si requerido;

➤ **Alquiler de vehículos.**

El servicio de alquiler de vehículos con o sin conductor abarca los viajes nacionales e internacionales. 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.

➤ **Sistemas para atención al usuario y gestión del servicio (Los licitadores deberán describir este sistema en la Memoria exigida)**

La empresa adjudicataria proporcionará, a su cargo, los medios humanos con la formación necesaria para atender sus obligaciones, y materiales suficientes para que se cumplan los fines a que está destinada. El personal dedicado tendrá un nivel de inglés suficiente para poder atender las cuestiones que se planteen (mínimo B2). El licitador deberá ofrecer los siguientes sistemas:

❖ Sistema de Ofertas y Reservas de Viajes.

Los licitadores deberán contar con conexión a los sistemas informáticos de reservas que permitan la confirmación inmediata de plazas en todas las compañías de transporte, con opción a reserva de asientos y emisión de tarjetas de embarque cuando sea posible. Los licitadores contarán con un programa integrado que permita elegir en cada ocasión la tarifa más conveniente y económica, de acuerdo con las particularidades de cada viaje, clase, fechas y duración. Los licitadores estarán en condiciones de efectuar la reserva, confirmación, emisión, entrega y facturación de títulos de viaje, teniendo en cuenta las condiciones particulares de las tarifas aplicables. Los licitadores deberán describir este sistema en la **Memoria exigida** para la valoración detallando su funcionamiento y funcionalidades.

❖ Sistema de Gestión de los Servicios

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de las Sedes un Sistema de Gestión de los Servicios, basado en una aplicación web que permita la solicitud de servicios de viaje por parte de un viajero, su autorización y el envío a la empresa adjudicataria para su

gestión. Los licitadores deberán describir este sistema en la **Memoria exigida** para la valoración detallando su funcionamiento y funcionalidades y el cumplimiento con los siguientes requisitos:

- **Acceso:**

- Su puesta a disposición, alojamiento, gestión y mantenimiento correrá por cuenta de la empresa adjudicataria.
- Será accesible por Internet para los usuarios de las Sedes y articulará el intercambio de información entre los viajeros, autorizadores y la agencia de viajes para la solicitud y prestación de los servicios. Se valorará si el sistema dispone de una app para Smartphones (movilidad), preferiblemente sobre Android.

- **Gestión de usuarios y seguridad:**

- Cada viajero o autorizador solo podrá acceder a sus datos, en ningún caso podrán acceder a los datos de otros viajeros y/o Sedes.
- Los nuevos usuarios serán registrados tras haberse recibido la aprobación de la persona autorizada por la Sede para el usuario que se va a dar de alta.
- Los usuarios serán identificados de forma segura al inicio de cada sesión.
- Recabará el consentimiento expreso de los usuarios a que se recojan y almacenen sus datos de carácter personal (perfil de viajero) para el propósito exclusivo del uso al que está destinada la aplicación en el marco del presente contrato y con cumplimiento exhaustivo de toda la normativa aplicable a los mismos, y el consentimiento a que solo se podrá realizar la cesión de dichos datos a empresas que sucedieran a la adjudicataria en contratos futuros de agencia de viajes, y bajo petición y autorización del órgano de contratación.

- **Funcionalidades:**

- Permitirá la configuración del flujo de autorización para los viajes.
- 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 seguimiento de cada petición. Estos datos quedarán registrados incluso cuando finalmente se produzca una cancelación de la petición del servicio.
- Permitirá la creación de perfiles de supervisión que permitan a los responsables de viajes del órgano de contratación, la consulta de toda la información referente a los viajes gestionados en su ámbito de competencia.
- El viajero podrá solicitar a la agencia de viajes información sobre itinerarios, localizaciones, precios y disponibilidad de los servicios.

- El viajero podrá solicitar y tramitar electrónicamente las peticiones de billetes de transporte y bonos de alojamiento.
- El viajero podrá calificar su petición de servicios como urgente y dicha calificación llevará una tramitación diferente al resto de servicios en cuanto al tiempo de respuesta del adjudicatario.
- Informará al viajero de la puesta a disposición por parte de la agencia de viajes de las propuestas o presupuestos solicitados.
- Permitirá la modificación de una petición realizada y en tramitación, cambiando o anulando los servicios incluidos en ella, sin obligar a la cancelación de la misma y la generación de una nueva petición.

#### ❖ **Sistema de Alertas e información al usuario**

La empresa adjudicataria contará con un Sistema de Alerta que, mediante correo electrónico, SMS o cualquier otro medio que garantice su envío al viajero, permita avisar circunstancias sobrevenidas o incidencias que afecten al viaje (cambios de horarios de vuelos, cambios de terminal, cierres de aeropuertos, etc.). Se podrá incluir cualquier otra herramienta que revierta en un óptimo sistema de comunicación y atención al usuario, entendiéndose por tal aquél que permita a dichos usuarios disponer en el menor tiempo posible de información relativa a confirmaciones, cancelaciones o retrasos que afecten a los medios de locomoción, así como a cancelaciones o modificaciones en los títulos de alojamiento. Los licitadores deberán describir este sistema en la **Memoria exigida** para la valoración detallando su funcionamiento y funcionalidades.

#### ➤ **Seguros**

Son obligatorios los siguientes seguros, con cobertura nacional e internacional.

- Seguro de responsabilidad civil, para cubrir cualquier responsabilidad derivada del cumplimiento del servicio, debiendo garantizar la póliza correspondiente un mínimo de 1.000.000,00 € (un millón EUROS) por siniestro.

Además, en la póliza de seguro contratada, deberá figurar como asegurada adicional la Sede, sin perder la condición de tercero. Esta póliza deberá estar en vigor durante todo el plazo de duración de la adjudicación y, en su caso, durante su prórroga. Dicha póliza deberá cubrir a las Sedes por todos los riesgos que pudieran derivarse de la ejecución del servicio, incluyendo la asistencia letrada y representación en juicio en caso de que las Sedes sean demandadas, principal o subsidiariamente, por un perjudicado como consecuencia de dicha ejecución.

- Seguro colectivo de accidentes, con un mínimo garantizado de 350.000 € por muerte o incapacidad permanente.

- Seguro de Asistencia en Viaje que deberá garantizar:

1. Gastos sanitarios en caso de enfermedad o accidentes sobrevenidos durante el viaje con un límite de 15.000 euros.
2. Transporte y repatriación en caso de enfermedad, accidente o fallecimiento sobrevenido durante el viaje.
3. Pérdida, robo o daño de equipaje, con un mínimo de 1.200 € (MIL DOSCIENTOS EUROS).

La empresa adjudicataria deberá proporcionar al viajero el teléfono de contacto 24 horas de la aseguradora que atienda las incidencias que pudieran producirse al respecto durante su viaje.

➤ **Cobertura Geográfica y Asistencial.**

Los licitadores harán constar en sus ofertas la cobertura geográfica de sus servicios. Se valorará la cobertura más amplia, siendo de interés una cobertura global a nivel nacional e internacional. Los licitadores contarán con un Servicio propio permanente de información y apoyo, incluido sábados, domingos y festivos (24h/365 al año), con el objeto de atender posibles contingencias. Se valorará positivamente contar con un sistema de gestión de llamadas para la atención de contingencias que ofrezcan acuerdos de nivel de servicios basados en tiempo máximo para atención telefónica y resolución de incidencias de acuerdo a su categorización.

➤ **Informes**

La Empresa adjudicataria facilitará a las Sedes Informes de Gestión trimestral y un resumen anual sobre los servicios de viajes prestados, que necesariamente han de incluir como mínimo:

- Tipos de servicios prestados.
- Destinos: frecuencia, importes y descuentos obtenidos.
- Medios de Transporte y compañías empleadas. Importes y descuentos obtenidos.
- Hoteles: frecuencia, importes y descuentos obtenidos.
- Gasto unitario por usuario en cada servicio.
- Gastos por servicio con detalle individual.

Además, se enviará a cada sede un fichero Excel con los datos anteriormente expuestos trimestral y anualmente.

## **6 ESTIMACIÓN VOLUMETRÍA ANUAL**

A los efectos del cálculo de la oferta, a título orientativo y no vinculante, les indicamos que el volumen de contratación anual puede semejararse al que se indica a continuación.

**Embajada**

servizio	2018	Costo 2018
billetaje aéreo nacional	2	€ 327
billetaje aéreo internacional	22	€ 7.118
billetaje ferroviario	5	€ 580
hoteleras en España y extranjero	34	€ 4.380
alquiler de vehículos	0	0
<b>total</b>		<b>€ 12.405</b>

#### Consulado Barcelona

servizio	2018	Costo 2018
billetaje aéreo nacional	5	€ 1.250
billetaje aéreo internacional	5	€ 1.200
billetaje ferroviario	6	€ 660
hoteleras en España y extranjero	2	€ 320
alquiler de vehículos	0	€ 0
<b>total</b>		<b>€ 3.430</b>

#### IIC Barcelona

servizio	2018	Costo 2018
billetaje aéreo nacional	2	€ 480
billetaje aéreo internacional	62	€ 14.565
billetaje ferroviario	1	€ 90
hoteleras en España y extranjero	120	€ 17.601
alquiler de vehículos	0	€ 0
<b>total</b>		<b>€ 32.737</b>

#### IIC Madrid

servizio	2018	Costo 2018
billetaje aéreo nacional	7	€ 1.003
billetaje aéreo internacional	108	€ 22.411
billetaje ferroviario	9	€ 828
hoteleras en España y extranjero	170	€ 18.009
alquiler de vehículos	144	€ 4.485
<b>total</b>		<b>€ 46.736</b>

### 7 TARIFAS Y PRECIOS

El contratista deberá ofertar las tarifas más reducidas en cada uno de los servicios solicitados: viajes, alojamientos en plazas hoteleras, reservas de coche de alquiler o cualquier otro servicio que requieran las Sedes en función de las fechas, duración, itinerarios, características del

pasajero, y cualquier otra circunstancia que concurra en dichos viajes, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- La anulación de un billete emitido implicará, en su caso, el abono total de los gastos de emisión y solo se cargarán gastos de cancelación del mismo, si los hubiese.
- En las reservas de hoteles deberán tener en cuenta que la agencia deberá confirmar el hotel solicitado o en su defecto dar alternativas al cliente.
- El contratista estará obligado a aplicar las instrucciones que la Sedes dicten en materia de atención al viajero, selección de tarifas y cualesquiera otras relaciones con su servicio que se consideren oportunos.
- No se reconocen Fee a los gastos de cancelación y/o Fee a los gastos de modificación de las reservas;

## **8. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

Un responsable de cada Sede será el encargado de realizar el seguimiento de la ejecución y cumplimiento del contrato.

**Las Sedes no asumen la obligación de contratar todos los viajes o servicios a través de la agencia que resulte adjudicataria cuando las condiciones ofertadas por otros medios sean más ventajosas, tanto cuantitativamente, o cuando, en virtud de convenios o acuerdos con otras instituciones públicas o privadas, de los mismos se deriven compromisos con aquellas en esta materia. Igualmente se entenderá en el caso de los desplazamientos a jornadas, cursos o congresos, cuando la organización proponga el alojamiento en hoteles no ofertados por el contratista u ofertados por ésta en peores condiciones económicas. Las Sedes se reservan también el derecho a solicitar fuera de los términos establecidos en el contrato determinadas prestaciones, por razones que impidiesen realizar los trámites a través del contratista, por requerirse alguno de los servicios con carácter de urgencia u organizativos.**

Las Sedes en ningún caso realizarán anticipos, depósitos, pagos directos, 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 garantizar las reservas y la prestación del servicio.

La empresa que resulte adjudicataria se compromete a prestar el servicio en las siguientes condiciones:

- En el caso de que así lo soliciten las Sedes, se aportará acreditación de las distintas ofertas existentes, tanto en medios de transporte como en alojamiento.

- El precio ofertado vinculará durante el tiempo que la empresa adjudicataria se comprometa a mantener la reserva y hasta la fecha de la efectiva emisión del billete de transporte o bono de hotel, que deberá tener lugar dentro de dicho período.
- Si durante el período de la reserva apareciesen precios más económicos para el trayecto o estancia solicitado por las Sedes, el adjudicatario estará obligado a hacer la actualización y a facturar el precio más económico surgido en el ínterin.
- Si por el contrario, finalizado el plazo para mantener la reserva, apareciesen precios más elevados a los remitidos en el momento de la petición del servicio, la empresa adjudicataria deberá indicar expresamente dicho incremento con antelación a la realización de la emisión definitiva.
- Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino, etc. se estará a lo establecido por cada empresa de transporte o alojamiento en dichas circunstancias. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar las Sedes, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que apliquen sobre dichos aspectos.
- Los gastos suplementarios debidos a las modificaciones o cancelaciones que sean debidos a una negligencia imputable a la empresa adjudicataria serán a su cargo. Por el contrario, si los gastos son imputables a las Sedes, serán asumidos por ésta.
- La empresa adjudicataria tramitará los servicios prestados de acuerdo con los procedimientos fijados por las Sedes, tanto a nivel de las autorizaciones necesarias para la emisión de billetes y/o bonos, como para la facturación, la cual tendrá el desglose de IVA, teniendo, en cualquier caso, que proveer junto con estos billetes y/o bonos un resguardo del servicio prestado.
- La empresa adjudicataria, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para la gestión de las quejas, reclamación de daños, compensaciones de seguro y otras a las que tenga derecho las Sedes ante terceros en el marco de la ejecución del contrato.
- Cuando la información del viaje (billetes, bonos, justificantes, etc.) no pueda transmitirse por medios telemáticos, el adjudicatario establecerá un sistema de mensajería para su entrega en las oficinas de las Sedes en el menor tiempo posible desde su emisión, con un máximo de 2 horas desde la confirmación del servicio sin cargo adicional alguno para las Sedes.
- El alojamiento, transporte, etc., encargado deberá efectuarse no sólo en condiciones dignas sino optimizando niveles de calidad en relación con las cantidades disponibles.
- El adjudicatario debe tener todas las autorizaciones, permisos en vigor y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización del servicio.
- 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, salvo que la urgencia del servicio requiera un plazo menor.