

# **PROCEDIMIENTO CONCURSO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL PATRONATO DE TURISMO DE GRAN CANARIA. AÑO 2015.**

## **Pliego de prescripciones técnicas**

### **A) Objeto del concurso**

El objeto de este concurso es determinar las condiciones a que habrán de ajustarse los servicios de agencia de viajes para la gestión de reservas, emisión, modificación y cancelación, en su caso, así como la entrega de títulos de viajes programados, billetes de transporte, bonos de alojamiento e intermediación de servicios turísticos, tanto para el personal del Patronato de Turismo de Gran Canaria como para colaboradores o participantes (periodistas, agentes de viajes, técnicos, responsables, etc.) en cualquiera de sus líneas de actividad, así como de cualquier otro servicio propio de este sector.

El presente documento de prescripciones técnicas tiene carácter contractual y encarga a la empresa adjudicataria los servicios que se enumeran y detallan a continuación.

### **B) Servicios a prestar:**

1. Emisión de títulos de transporte billetes) y reserva de viajes: Reservas, emisión y entrega e todos los billetes de avión tanto en España como en el extranjero, para el personal del Patronato de Turismo de Gran Canaria y cualquier agente de viaje, periodista u otro tipo de invitado o colaborador que el Patronato estime conveniente trasladar a la isla por motivos profesionales y/o promocionales, en base a las siguientes condiciones:
  - a. Existencia de un "sistema de gestión de reservas y tarifas" que permita la aplicación de la tarifa más económica por la vía más directa posible, incluyendo todas las vías de búsqueda y reserva de vuelos disponibles en el mercado.
  - b. Oferta de, al menos, tres alternativas de viaje para cada solicitud de viaje, conforme a la disponibilidad y restricciones aplicables; una de estas ofertas deberá ser, obligatoriamente, de una empresa proveedora de servicios de intermediación y/o comparación de transporte aéreo en Internet.
  - c. Emisión y entrega de billetes al usuario, por vía telemática. En caso necesario, la empresa adjudicataria se haría responsable de la entrega de los billetes físicos haciendo uso de los servicios de una empresa de mensajería.

- d. Emisión y entrega de tarjetas de embarque, siempre que sea posible realizarlo por medios telemáticos.
2. Alojamiento: reserva de hoteles o cualquier otro tipo de establecimiento alojativo para la estancia del personal del Patronato de Turismo de Gran Canaria fuera de la Isla por motivos profesionales. Deberá incluir los siguientes aspectos:
- a. Existencia de un “sistema de gestión de reservas y tarifas” que permita la aplicación de la tarifa más económica, incluyendo reservas en Internet y metabuscadores.
  - b. Oferta de, al menos, tres alternativas de alojamiento para cada solicitud de viaje, conforme a la disponibilidad y restricciones aplicables, teniendo en cuenta los aspectos e indicaciones que, en cuanto a la ubicación, le sean transmitidos por el personal del Patronato de Turismo.
  - c. Una de estas ofertas deberá ser, obligatoriamente, de una empresa proveedora de servicios de comparación de precios y/o intermediación en Internet
  - d. Emisión y envío de los bonos de reserva hoteleros u otros establecimientos alojativos al personal del Patronato de forma gratuita. En caso necesario, la empresa adjudicataria se haría responsable de la entrega de los bonos físicos haciendo uso de los servicios de una empresa de mensajería.
3. Gestión de los visados, si fueran necesarios, para los viajes del personal del Patronato de Turismo, así como de cualquier otro documento extraordinario. Los gastos de gestión no tendrán costes para el Patronato de Turismo de Gran Canaria que sí se hará cargo de las tasas o costes necesarios para la concesión del visado.
4. Gestión y emisión de seguros de accidentes, invalidez y fallecimiento para el personal del Patronato de Turismo que viaje, así como un seguro de pérdida de equipaje con las mayores coberturas posibles. (las coberturas mínimas de dichos seguros se especifican en el apartado “cobertura de riesgos y servicios”). **Los servicios especificados en este punto 4 se entienden que serán asumidos de forma gratuita por la empresa adjudicataria**, con cargo a una tarjeta corporativa (o por cualquier otro sistema que cubra las eventualidades indicadas), contratada por dicha empresa con una entidad que ofrece dicho servicio **sin coste alguno** para los contratantes tanto de servicios de títulos de viajes (sean billetes de avión, tren o barco) como de títulos de bono de alojamiento con la empresa adjudicataria. Esta circunstancia se debe hacer constar expresamente en la oferta presentada por cada una de las empresas

licitantes. Sin la asunción expresa de la gratuidad de la gestión y emisión de los seguros de accidentes, invalidez y fallecimiento así como del seguro de pérdida de equipaje, no se podrá valorar y baremar la oferta presentada por la empresa que no manifieste explícitamente dicha gratuidad.

La empresa adjudicataria deberá, así mismo, cubrir al personal del Patronato de Turismo de Gran Canaria con un seguro de responsabilidad en destino en situaciones ajenas a lo establecido según programa y que afecten directamente al viajero.

5. Eventualmente, si fuera necesario, dadas las características de las acciones de promoción o del lugar donde las mismas fueran a tener lugar, la agencia adjudicataria realizará reservas de billetes de barco y/o tren, así como de alquiler de vehículos con y sin conductor, donde se deberán tener en consideración:
  - a. Existencia de un “sistema de gestión de reservas y tarifas” que permita la aplicación de la tarifa más económica, incluyendo reservas en Internet y metabuscadores.
  - b. Oferta de, al menos, dos alternativas para cada solicitud de viaje, conforme a la disponibilidad y restricciones aplicables.
  - c. Una de estas ofertas deberá ser, obligatoriamente, de una empresa proveedora de servicios de comparación de precios e intermediación en Internet
  - d. Emisión y envío de los bonos de reserva al personal del Patronato
6. Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes o empresa de intermediación en origen y destino, como pudieran ser contratación de salones, eventos, catering, etc....si así lo requiriese el Patronato de Turismo de Gran Canaria. Estos servicios se contratarían previo presupuesto presentado por la empresa adjudicataria.
7. Solo se cargarán gastos de emisión por billetes de avión, tren o barco. La gestión de hoteles u otros servicios irá sin cargo.

### **C) Horario y atención**

Para la prestación del servicio, además del horario normal de oficina, la empresa adjudicataria deberá presentar un servicio de emergencia, propio de la misma y no subcontratado, 24 horas al día los 365 días del año.

La función de este servicio de emergencia será apoyar y ayudar al personal del Patronato de Turismo de Gran Canaria en caso de urgencia: cancelación de vuelos, overbooking en los hoteles, necesidad de cambio de los planes de viaje por

necesidades del servicio o familiares, etc. Así como cualquier incidente fuera de la programación y acuerdos contratados. En la oferta presentada, la empresa deberá hacer constar el nombre o nombres así como el número o números de teléfonos de las personas responsables de la prestación de este servicio de 24 horas.

La empresa adjudicataria comunicará al Patronato los datos de una persona o personas y sucursal, que actuará como responsable de la gestión de los servicios del presente contrato e interlocutora única con los empleados del Patronato.

La adjudicataria debe asegurar un tiempo de respuesta a las peticiones solicitadas de 24 horas desde la correspondiente solicitud y de un máximo de 4 horas para peticiones de urgencias.

#### **D) Tarifas**

La empresa se compromete a ofertar las tarifas más ventajosas para el Patronato de Turismo de Gran Canaria en cada uno de los servicios contratados tales como viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios, características del pasajero, así como cualquier otra circunstancias que concurran en dichos viajes, alojamiento, visados u otros servicios mencionados en el apartado B) *Servicios a prestar del presente pliego de prescripciones técnicas.*

Los viajes se realizarán, a ser posible y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tengan condición de vuelo regular, trayectos directos (sin escalas) y con billete electrónico.

Si las tarifas ofertadas en Internet fueran más económicas que las disponibles a través de sistemas de reservas tradicionales, la agencia adjudicataria debe, ineludiblemente, ofrecer esta posibilidad al técnico del Patronato de Turismo de Gran Canaria que este gestionando esa reserva y emitir los títulos de viaje acogiendo a la misma si el técnico en cuestión lo estimase oportuno. Así mismo, si fuera alguno de los técnicos del Patronato de Turismo de Gran Canaria quien encontrará en Internet una tarifa muy conveniente desde el punto de vista económico y acorde, en horarios y fechas, a las necesidades del viaje de ese técnico este planificando, la agencia adjudicataria deberá realizar las gestiones oportunas para la emisión de los billetes o del bono de hotel al precio encontrado por dicho técnico. Debiendo, en este sentido, contar la agencia con todos los medios telemáticos y pasarelas de pago, para poder realizar la reserva solicitada por los técnicos del Patronato de Turismo de Gran Canaria, instantáneamente y no perder los precios especiales encontrados.

**El adjudicatario incluirá en sus facturas texto que certifique que los precios incluidos en las mismas han sido los más económicos encontrados, según las condiciones de viaje expuestas por el Patronato de Turismo de Gran Canaria.**

La agencia tratará, preferentemente, directamente con los hoteles sin la intervención de mediador o corresponsal alguno. No se podrán repercutir, en ningún caso, gastos derivados de la intermediación en la reserva o pago de hoteles.

La agencia se comprometerá a realizar los pagos de los hoteles por adelantado a fin de que el personal del Patronato de Turismo pueda presentar el bono a la llegada a los mismos como justificante del pago y sin necesidad de realizar desembolso alguno. En ningún caso se realizarán anticipos, depósitos o se garantizará la reserva con tarjetas de crédito del personal del Patronato de Turismo de Gran Canaria.

La oferta de los licitadores a este concurso deberá incluir los gastos que nos cargarían por emisión de títulos de viaje desglosados por costes de los distintos servicios solicitados.

La empresa adjudicataria comunicará por escrito y antes de realizar la reserva, los gastos y condiciones de anulación de la misma si existiesen. En todo caso, la agencia de viajes se comprometerá a exonerar al Patronato de Turismo de Gran Canaria de los gastos en el caso de anulación justificada de reserva y de modificación de itinerarios.

La empresa adjudicataria se compromete a asumir los billetes aplicando a los precios los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos o convenios que el Patronato de Turismo de Gran Canaria haya suscrito o pueda suscribir con empresas, compañías o entidades dedicadas al transporte y/o a la hostelería.

#### **E) Cobertura de riesgos y servicios**

La empresa adjudicataria deberá suscribir una póliza de responsabilidad civil de al menos 750.000€ (setecientos cincuenta mil), **la cual será presentada a la firma del contrato**, siendo este un trámite necesario e imprescindible para la firma efectiva del mismo.

Los viajes contratados con la empresa adjudicataria tendrán la siguiente cobertura mínima (**gratuita para el Patronato de Turismo de Gran Canaria, según lo expuesto en el punto 4 del apartado "servicios a prestar"**) para el viajero:

1-Seguro de accidentes en viaje por una cuantía de 1.000.000€ (un millón) por fallecimiento o incapacidad permanente

2.-Seguro de responsabilidad civil privada en viaje (franquicia máxima 150€) hasta 35.000€

3-Asistencia 24 horas en viaje oficial

4- Gastos médicos o quirúrgicos por enfermedad o accidente del viajero con una cobertura mínima de 35.000€ en el mundo, 15.000€ en Europa y 2.500€ en España (con una franquicia máxima de 20€)

5-Envío de un familiar por hospitalización superior a 5 días del viajero cubriendo los gastos de desplazamiento del familiar de forma ilimitada y los gastos de estancia del familiar desplazado (máx. 75€/día) hasta un límite máximo de 750€

6-Gastos de prolongación de la estancia en el hotel por prescripción médica (máximo 75€ por día) hasta un máximo de 750€

7-Traslado sanitario de enfermos o heridos desde cualquier parte del mundo

8-Transporte de restos mortales, excluidos los gastos de inhumación, cremación o ceremonia funeraria.

9-Desplazamiento urgente del asegurado por fallecimiento o enfermedad muy grave de un familiar

10-Cobertura por demoras del viaje (50€ cada 6 horas) hasta un límite máximo de 300€ y extensión del viaje obligada (75€/día) hasta un límite máximo de 300€

11-Cobertura por pérdida, demora o daños de equipajes, con un límite de hasta 1.200€ en el Mundo, 900€ en Europa y 600€ en España.

12-Cobertura por demoras en la entrega de equipajes facturados, con un límite máximo en España de hasta 150€, en Europa de 200€ y en el resto del Mundo hasta 250€.

En la confirmación electrónica de los servicios contratados, sean billete o bonos de servicios alojativos, deberá haber una mención clara a la cobertura de seguro relativa a los puntos mencionados más arriba.

El Patronato de Turismo de Gran Canaria deberá estar en posesión de una copia con la relación de las coberturas de seguro a la que tendrán derecho tanto los trabajadores de esta institución como los agentes de viajes y periodistas que se desplacen a la isla por medio de servicios de agencia de viajes contratados a la empresa adjudicataria en la que figuren los números de teléfono de contacto necesarios en cada país. De esta manera, cada uno de los empleados del Patronato que lo desee se podrá imprimir una copia antes de cada uno de sus viajes.

#### **F) Libertad de Contratación de Servicios.**

El Patronato de Turismo de Gran Canaria se reserva el derecho de no hacer uso de los servicios de agencia de viajes para alojamiento y/o adquisición de títulos de viaje con la empresa adjudicataria, así como, se reserva el derecho a contratar directamente los servicios con compañías de transporte y establecimientos hoteleros, durante la vigencia del contrato, siempre y cuando las condiciones ofertadas por otras empresas sean más ventajosas.

### G) Importe de licitación

El precio máximo de licitación será de 100.000 € (cien mil), de esta cantidad 93.000€ (noventa y tres mil) serán para el pago de los servicios objeto de esta licitación y 7.000€ (siete mil) para el pago de impuestos, siendo esta última una cantidad ponderada ya que el tipo de impuesto aplicable es variable según el tipo de servicio y el ámbito territorial en que dicho servicio se pida.

Así pues, como se ha dicho antes, el presupuesto global máximo, impuestos incluidos, será de 100.000€, si bien, podrá ser inferior y variar en función del volumen de trabajo y servicios solicitados a lo largo del periodo de vigencia del contrato.

  
Valentín González  
Unidad de Mercados

EL PRESIDENTE  
P.D. EL VICEPRESIDENTE  
Decreto nº 526 de 09/07/2011

  
Melchor Carrón  
Consejero de Turismo



En Las Palmas de Gran Canaria a 17 de diciembre de 2014

DILIGENCIA: Para hacer constar que el presente  
~~Prescripciones Técnicas~~ ha sido aprobado  
mediante D. P. N.º 718 de fecha  
29 de DICIEMBRE de dos mil catorce  
Las Palmas de Gran Canaria, a 29 de 12 de 20.14.

LA SECRETARIA ACCTAL.

P.D. LA TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN  
ESPECIAL - D.P. N.º 17 DE 19/1/12

