

## Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de agencia de viajes para el Patronato de Turismo de Gran Canaria para el año 2011

### A) Objeto del concurso

El objeto de este concurso es la contratación del servicio de agencia de viajes para la realización de reservas, emisión, modificación, anulación y entrega de títulos de viajes y alojamiento para los servicios a prestar que se enumeran y detallan a continuación.

### B) Servicios a prestar:

#### 1. Avión:

- Reservas y emisión de billetes tanto en España como en el extranjero.
- 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 reservas en Internet y metabuscadores si fueran más baratas por esta vía
- oferta de, al menos, dos alternativas conforme a la disponibilidad y restricciones aplicables, siendo siempre una de ellas la de una empresa proveedora de dichos servicios en Internet.
- Emisión y entrega de billetes
- Gestión de billetes electrónicos

#### 2. Hoteles :

- Reserva de hoteles para el personal del Patronato de Turismo de Gran Canaria y cualquier a gente de viaje o periodista que el Patronato de Turismo de Gran Canaria estime conveniente trasladar a la isla por motivos profesionales.
- 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, siendo necesario presentar al menos dos ofertas y que una de ellas sea realizada por vía de los citados proveedores de servicios en Internet .

#### 3. Gestión de los visados, si fueran necesarios, para los viajes del personal del Patronato de Turismo

- #### 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 contratada por dicha empresa con una entidad que ofrece dicho servicio sin coste alguno para los contratantes de servicios de viajes con la empresa adjudicataria. Esta circunstancia se debe hacer constar expresamente en la oferta presenta 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.**

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.

### **C) Horario**

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.

### **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 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. Los viajes se realizarán, a ser posible y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tengan condición de 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 acogiéndose a la misma si el técnico en cuestión lo estimase oportuno.

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.

La oferta de los licitadores a este concurso deberá incluir los eventuales gastos de cancelación que debería asumir el Patronato de Turismo de Gran Canaria para los

servicios solicitados, especificando los porcentajes dependiendo de los plazos en que las posibles cancelaciones se produzcan.

Dicha oferta deberá, así mismo, incluir los gastos que nos cargarían por emisión de títulos de viaje desglosados por costes según se trate de billetes interinsulares, a la Península, Europa o al resto del mundo.

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

La empresa adjudicataria deberá suscribir una póliza de responsabilidad civil de al menos 600.000€ (seis cientos mil), **la cual será presentada a la firma del contrato**, siendo este un trámite necesario e imprescindible para la firma efectiva de dicho contrato.

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 por una cuantía de 750.000€ por fallecimiento o incapacidad permanente
- 2-Asistencia 24 horas en viaje oficial
- 3- Gastos médicos o quirúrgicos por enfermedad o accidente del viajero con una cobertura mínima de 25.000€ en el mundo, 15.000€ en Europa y 2.500€ en España
- 4-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€
- 5-Gastos de prolongación de estancia en hotel por prescripción médica( máximo 75€ por día) hasta un máximo de 750€
- 6-Traslado sanitario de enfermos o heridos desde cualquier parte del mundo
- 7-Transporte de restos mortales, excluidos los gastos de inhumación, cremación o ceremonia funeraria.
- 8-Desplazamiento urgente del asegurado por fallecimiento o enfermedad muy grave de un familiar
- 9-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€
- 10-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.
- 11-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€.

### **F) Importe de licitación**

El precio máximo de licitación será de 75.000 € (setenta y cinco mil), de esta cantidad 69.750€ (sesenta y nueve mil setecientos cincuenta) serán para el pago de los servicios objeto de esta licitación y 5.250€ (cinco mil doscientos cincuenta) 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 75.000€, 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



Roberto Moreno  
Consejero

En Las Palmas de Gran Canaria a 28 de marzo de 2011

**DILIGENCIA:** Para hacer constar que el presente  
PRESCRIPCIONES TÉCNICAS ha sido aprobado  
mediante ...D.P. n.º 395... de fecha  
TRECE de ...ABRIL... de dos mil OCHO...

Las Palmas de Gran Canaria, a 13 de 4 de 2011.

**EL SECRETARIO GENERAL** *ced*

