

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

### 1. OBJETO

Servicio de Agencia de Viajes para la Universidad de Cantabria (en adelante UC).

### 2. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

#### 2.1. Prestaciones y características generales:

La UC precisa contratar el servicio de agencia de viajes para:

1. Gestión de organización y planificación, reserva, emisión, modificación, cancelación, entrega y, en general, tramitación de billetes de viajes, reserva de hoteles, etc. que, en cada momento solicite la UC, tanto en viajes nacionales como internacionales
2. Reserva de automóviles de alquiler, con o sin conductor, tanto en territorio nacional como extranjero
3. Asesoramiento técnico para la celebración de convenciones, incentivos, congresos, seminarios, asistencias a ferias o reuniones, así como, en su caso, la realización de los servicios que fueran solicitados con motivo de estos eventos
4. Cualquier otro servicio, dentro del ámbito de las actividades propias de las agencias de viajes

Los usuarios del servicio podrán ser todos los miembros de la Comunidad Universitaria y cualquier otra persona que viaje para cualquier tipo de actividad o gestión relacionada con la UC, a demanda de ésta.

La administración de los Cursos de Verano podrá demandar servicios a prestar a partir del 11/7/2013 -o antes si el contrato que tienen suscrito actualmente fuese resuelto- .

Las condiciones de la adjudicación se aplicarán igualmente al personal de la UC cuando soliciten servicios particulares, siendo en este caso la relación jurídica estrictamente privada, sin que la Universidad quede obligada a abonar directa o indirectamente cantidad alguna en caso de incumplimiento por alguna de las partes; el abono de los servicios se realizará directamente por los interesados a la empresa adjudicataria. A estos efectos, la empresa adjudicataria informará o publicará periódicamente catálogos y folletos relativos a hoteles, apartamentos, paquetes vacacionales, circuitos, etc. ventajosos en precio-calidad.

Las gestiones se realizarán de forma que se identifiquen las tarifas más ventajosas posibles en cada momento, y se informe sobre las rutas más idóneas, disponibilidad de plazas, tarifas o condiciones más ventajosas.

La UC no asume la obligación de contratar los servicios a través de la agencia que resulte adjudicataria si las mismas condiciones de tarifas ofertadas por otras empresas son más ventajosas técnica o económicamente.

La reserva de vehículos de alquiler y la emisión de billetes de autobús se realizará **sin cargo** por parte de la empresa adjudicataria (nº de billetes de autobús emitidos aproximadamente en 2011: 74; nº reservas de vehículos de alquiler efectuadas en 2011: 42)

Será obligación de la empresa adjudicataria ofrecer tarifas de hoteles en las principales ciudades de España así como en principales ciudades internacionales cuyos importes no sobrepasen lo establecido en la legislación vigente y en la normativa de la UC sobre Indemnizaciones por razón de Servicio. Los hoteles serán preferentemente de tres o cuatro estrellas y estarán ubicados en el centro.

En relación con los Cursos de Verano, actualmente tienen sedes para realización de los Cursos en Santander, Laredo, Suances, Torrelavega, Valdecilla (Medio Cudeyo), Colindres, Ramales,

Camargo y Noja. Durante la vigencia del contrato se podrán producir variaciones en las sedes, en cuyo caso se deberán ofertar establecimientos en las mismas condiciones que las indicadas en este pliego. Los hoteles serán con carácter general de  $\frac{3}{4}$  estrellas, salvo en aquellas localidades en que no existan hoteles de estas categorías en los que se reservará en la mejor categoría disponible. Las habitaciones serán dobles o dobles de uso individual (en adelante DUI), y en régimen de media pensión. En Santander y Laredo, dada la demanda de plazas, se deberán ofertar como mínimo 2 hoteles. Los hoteles de Santander deberán estar ubicados inexcusablemente en la zona del Sardinero. Dada la característica de temporada alta y la ubicación de los hoteles, no será exigible lo indicado en el párrafo anterior en cuanto a límite máximo de tarifas a ofertar. Las empresas licitadoras presentarán ofertas de acuerdo con lo establecido en el apartado 16 del Anexo I para hoteles en Santander y Laredo, y los precios ofertados serán los que se aplicarán a las reservas efectuadas. **Lo indicado en este párrafo tiene la condición de obligación contractual esencial a efectos de lo dispuesto en la Ley.**

La empresa adjudicataria deberá disponer de sistemas de adquisición de billete aéreo vía Internet que permita a la UC beneficiarse de las tarifas de las compañías aéreas de bajo coste y de las ofertas especiales que éstas pudieran lanzar.

La empresa adjudicataria deberá tener implantación a nivel nacional (con oficinas propias y no subcontratadas, de mayoristas, o similares).

## **2.2. Personal y medios materiales:**

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios personales y materiales necesarios para el correcto desarrollo del servicio, de forma que se compromete a gestionar el servicio con la máxima rapidez y eficacia. Deberá dedicar a este contrato al menos a dos personas a tiempo completo, pudiendo incorporar a más personas si el servicio lo requiere, bien por iniciativa propia o a demanda de la UC. Durante la campaña de los Cursos de Verano (de mayo a agosto aproximadamente), se deberá dotar de 1 persona adicional que tendrá su ubicación en la sede de los Cursos de Verano (normalmente en el Campus de Las Llamas), en el mismo horario que se establece en el apartado 2.4 de este pliego, y a la que se deberá dotar de los medios necesarios para el correcto desarrollo del servicio. **Lo indicado en este párrafo tiene la condición de obligación contractual esencial a efectos de lo dispuesto en la Ley.**

El personal deberá estar dado de alta en la Seguridad Social y todos los gastos y obligaciones de cualquier tipo que origine el personal serán por cuenta de la empresa adjudicataria. Corresponderá al contratista la obtención de todas las autorizaciones y licencias necesarias para la realización del servicio.

La empresa adjudicataria deberá designar en el momento de la formalización del contrato a una persona que actuará como responsable máximo del servicio y que será interlocutora con la UC a efectos de resolver todo tipo de incidencias que puedan surgir en el funcionamiento del mismo, tanto a nivel de gestión del contrato como administrativo como de gestión de reservas.

El personal deberá poseer las cualificaciones profesionales necesarias.

## **2.3. Oficina:**

Dado que el servicio está dirigido a dar soporte al personal de la UC, ésta pondrá a disposición de la empresa adjudicataria un espacio apropiado en el Campus de Las Llamas, desde el que se prestará todo el servicio que se demande y que será para uso exclusivo de la UC, sin que se puedan realizar servicios ajenos a la misma. Serán por cuenta de la empresa adjudicataria los gastos de mantenimiento, material de oficina, mobiliario y otros medios materiales o técnicos que necesite para realizar el servicio, así como el consumo telefónico. En este sentido, la línea telefónica será proporcionada por la UC que facturará periódicamente el consumo realizado a la empresa adjudicataria. La cesión del espacio no constituirá contrato de arrendamiento ninguno.

Una vez finalizado el contrato, la empresa adjudicataria perderá el derecho de uso del espacio y deberá desalojarlo en perfecto estado de uso, respondiendo de todos los daños que se deriven de la mala o indebida utilización de las dependencias.

Estará prohibida la realización de cualquier tipo de obra, instalación o similar en el espacio que ceda la Universidad para el desarrollo del servicio, sin autorización expresa de ésta.

#### **2.4. Horario:**

El servicio se prestará de forma regular y continuada, de lunes a viernes, excepto festivos, en horario de 9 a 14 horas y de 15 a 18 horas, salvo en agosto que se realizará en horario de 8:30 a 16:30 horas; este horario podrá sufrir modificaciones por condiciones internas o necesidades de la propia Universidad.

Será condición indispensable que la empresa adjudicataria ponga a disposición de la UC un Servicio Telefónico de Atención a Clientes para atender incidencias, urgencias, etc. que puedan surgir en los viajes contratados, (365 días x 24 horas) desde cualquier destino (nacional o internacional) de los contratados con la empresa adjudicataria. A tal efecto, en la documentación que se entregue con los billetes, reservas, títulos, etc. deberán incluirse teléfonos de contacto para resolver las incidencias que pudieran surgir.

#### **2.5. Forma de ejecución, facturación y gestión de reservas:**

Debido a la estructura interna de la UC es necesario tener un correcto seguimiento económico de los gastos y la gestión correspondientes a los servicios prestados por lo que **lo recogido en este apartado 2.5.** tendrá que ser rigurosamente cumplido por la empresa adjudicataria, considerándose **obligación contractual esencial** a efectos de lo establecido en la Ley.

La UC realiza dos tipos de reservas, en base a la normativa interna:

##### 1º. Reservas gestionadas por la Unidad: Sección de Retribuciones

Hay diversas Unidades de la Universidad que deben realizar sus reservas a través de la Sección de Retribuciones. Estas reservas se caracterizan porque los gastos se cargan a través de Tarjeta de Crédito de la UC (con la entidad bancaria con la que en cada momento mantenga acuerdo), a quien la UC abonará su importe, de acuerdo con los plazos y condiciones establecidos. A estos efectos, la Sección de Retribuciones de la UC informará a la empresa adjudicataria de las Unidades autorizadas para realizar este tipo de reservas.

En este caso el solicitante de la Unidad autorizada demandará el servicio a la empresa adjudicataria, que deberá ponerse en contacto con la Sección de Retribuciones para confirmar la autorización del mismo. Los gastos se cargarán a través de Tarjeta de Crédito de la UC, que recibirá de la entidad bancaria mensualmente el extracto de las reservas efectuadas.

La empresa adjudicataria deberá remitir mensualmente, o antes si así se le requiere, factura de estos Servicios a la Sección de Retribuciones con detalle suficiente para la identificación individual de cada servicio.

(el porcentaje del importe de estas reservas sobre el total de las realizadas en 2011 por la UC fue de un 14% aproximadamente)

##### 2º. Reservas gestionadas directamente por otras unidades de la UC

La UC se compone de diversas Unidades con capacidad y autonomía suficiente para gestionar los servicios demandados. Cada Unidad supondrá una cuenta de cliente distinto y cualquier gestión o incidencia que pueda tener lugar a lo largo de todo el proceso del servicio demandado se deberá tramitar con la Unidad implicada. A estos efectos, la UC proporcionará listado a la empresa adjudicataria de las distintas Unidades

(actualmente en torno a 90). A efectos de los Cursos de Verano, se crearán subcuentas de cliente para cada uno de los Cursos que esta Unidad requiera.

Cada Unidad demandará los servicios a la empresa adjudicataria, que deberá solicitar siempre información referente a los datos de facturación (Unidad a nombre de la cual se emitirá la factura), así como dirección a la que se deberá remitir la misma.

Antes de proceder a la facturación definitiva de un servicio, la empresa adjudicataria emitirá un albarán o documento previo con los datos del servicio realizado a la Unidad solicitante, que tendrá que dar su visto bueno al mismo y sin el cual la factura emitida podrá no ser abonada por la UC.

Todos los servicios prestados serán facturados y remitidos de forma independiente y particularizada por cada servicio y Unidad y emitiendo facturas separadas para alojamiento y viajes.

En las facturas se indicarán, entre otros datos de obligado cumplimiento: la dirección de la Unidad de remisión de la factura y la Unidad a cuyo nombre deberá emitirse (en caso de no ser coincidentes), nombre y apellidos del usuario, descripción, fechas de realización e importe del servicio.

El pago de estos servicios se realizará mediante transferencia bancaria a la cuenta que indique en la factura la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá realizar un seguimiento del cobro de las facturas que emite, realizando, si procede, al menos dos reclamaciones del pago a la Unidad correspondiente si no se hubieran abonado las facturas en plazo o bien de manera preventiva antes de que éste finalice. A tal efecto, se deberá guardar acreditación documental de las reclamaciones realizadas y de las contestaciones recibidas. Será obligación de la empresa adjudicataria informar periódicamente a la Gerencia de la UC de las facturas que continúen sin ser abonadas tras haber realizado las gestiones de cobro indicadas; a estos efectos la Gerencia podrá solicitar la aportación de la documentación referente a cada una.

La empresa adjudicataria podrá proporcionar información mensual del estado de las cuentas a cada Unidad, si las incidencias en la ejecución del contrato así lo aconsejaran.

(el porcentaje del importe de estas reservas sobre el total de las realizadas en 2011 por la UC fue de un 86% aproximadamente)

Las solicitudes se podrán gestionar personalmente en la oficina del Campus, por teléfono, mail, fax o similar; es imprescindible que las peticiones de servicios y todas las incidencias posteriores se realicen de forma que quede constancia documental del histórico de cada pedido (solicitudes, modificaciones, cancelaciones, incidencias, reclamaciones de cobro, etc.).

La entrega de la documentación acreditativa (billetes, títulos de viajes, etc.) se deberá realizar por parte de la empresa adjudicataria por el medio que elija cada cliente, de entre los siguientes: personalmente en la oficina del Campus, vía mail o por correo interno. También se podrá utilizar cualquier otro medio, de común acuerdo con la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria realizará cada servicio solicitado (información, presupuestos, emisión de reservas, etc.) en un plazo no superior a 48 horas desde la solicitud que podrá reducirse a 24 horas por motivos de urgencia.

En ningún caso se deberán realizar anticipos, depósitos, pagos directos u otros medios de pago para garantizar reservas o servicios.

A efectos de gestión de reservas, pagos, etc., habrá tantos interlocutores-clientes como Unidades existen en la UC.

La facturación de los servicios realizados se realizará, en base a la oferta realizada por la empresa adjudicataria, con carácter general semanalmente –o con otra periodicidad si así se le requiere- y de manera individual para cada servicio contratado a las diferentes Unidades que los hayan solicitado. Se adjuntará, si así se considera necesario, copia de albarán o documento de petición de los servicios.

El importe del **cargo de emisión de billetes** y el **porcentaje de bonificación a aplicar sobre el importe total de cada factura emitida por alojamiento** se realizará, para cada servicio requerido, en la correspondiente **factura**. En relación con el cargo de emisión de billetes aéreos, se aplicará un solo cargo de emisión en billetes de ida y vuelta para los mismos destinos y compañía.

El **rappel** que corresponda abonar trimestralmente a la UC, de acuerdo con la oferta realizada por la empresa adjudicataria, se realizará mediante **ingreso** en la c/c que aquella determine. A estos efectos, la UC aportará trimestralmente listados del importe de facturas **abonadas** a la empresa adjudicataria para que ingresen dentro los 30 días siguientes el descuento ofertado. En ningún caso y bajo ningún concepto se podrá dejar de ingresar las liquidaciones trimestrales sobre facturas **ya abonadas** por la UC, alegando que existen otras facturas pendientes de pago.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar a la UC información detallada en relación con los servicios que ésta le haya requerido.

## 2.6. Cobertura de seguros para la prestación del servicio:

Se entenderán incluidas, sin que se puedan repercutir aparte en la facturación, las coberturas por

- Seguro por riesgo de muerte por accidente o incapacidad, en sus desplazamientos, de las personas que viajen con billetes emitidos por la empresa adjudicataria, incluyéndose los viajes a realizar en cualquier medio de transporte.  
Se entenderán cubiertos los riesgos de muerte derivados por secuestros, terrorismo o sabotaje en aviones y barcos.  
cobertura mínima 600.000 € por siniestro (límite por persona 30.000 €)
- Seguro de pérdida o extravío de equipajes  
cobertura mínima 1.200 €
- Asistencia médica en viajes por enfermedad o accidentes (incluye gastos por honorarios médicos, quirúrgicos, farmacéuticos, hospitalización y consulta o asesoramiento médico a distancia). Se incluirá la repatriación de enfermos, heridos y fallecidos así como desplazamiento y gastos de estancia de acompañante en caso de fallecimiento u hospitalización del asegurado  
cobertura mínima 30.000 € en el extranjero y 2.000 € en España
- Seguro de responsabilidad civil por el ejercicio de la actividad  
cobertura mínima 600.000 €
- Seguro de responsabilidad civil privada  
cobertura mínima de 60.000 €

El ámbito de cobertura será mundial.

Estas pólizas deberán estar en vigor durante todo el plazo de duración del contrato y sus posibles prórrogas; la UC podrá exigir a la empresa adjudicataria la presentación de documentación acreditativa de las pólizas y de los recibos de abono de las mismas.

## 2.7. Información adicional

A efectos meramente informativos, el número e importe aproximado de servicios demandados en 2011 por la UC fueron los siguientes:

concepto	Nº de unidades aproximado	Importe total aproximado en €
Nº de billetes de vuelos larga distancia	221	179.450 €
Nº de billetes de vuelos media distancia-Europa	423	164.600 €
Nº de billetes de vuelos nacionales	699	199.390 €
Nº de billetes de vuelos bajo coste	76	9.050 €
Nº de billetes de tren	812	21.600 €
Nº de reservas de alojamiento	2.481	251.700 €

**PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, IVA INCLUIDO:** se establece por PRECIOS UNITARIOS.

IVA: no se establece un IVA determinado ya que puede variar en función de la naturaleza de la prestación y de los distintos tipos impositivos vigentes. En los importes indicados están incluidos todos los impuestos que se deban soportar. En caso de que los tipos impositivos a aplicar sufran modificación, los precios variarán en esos mismos términos.

**1. Importe de cargo máximo de emisión de billetes (aéreos y de tren)**

- 1.1 Vuelos de larga distancia: cargo máximo de emisión 80.-€
- 1.2 Vuelos media distancia-Europa: cargo máximo de emisión.-45 €
- 1.3 Vuelos nacionales: cargo máximo de emisión 23.-€
- 1.4 Vuelos bajo coste: cargo máximo de emisión 25.-€
- 1.5 Billetes de tren: cargo máximo de emisión por billete 3.-€

**2. Porcentaje de bonificación a aplicar sobre el importe total de cada factura emitida por alojamiento: porcentaje mínimo 2%.**

**3. Importe diario de habitación de hotel en régimen de media pensión para los Cursos de Verano, en sus sedes de Santander y Laredo, para los meses de julio y agosto en habitación doble o DUI.**

- 3.1 Santander, habitación doble mes de julio: hotel 1: 208.- €/hotel 2: 202.-€
- 3.2 Santander, habitación DUI mes de julio: hotel 1: 146.-€/ hotel 2: 149.-€
- 3.3 Laredo, habitación doble mes de julio: hotel 1: 135.-€/ hotel 2: 174.-€
- 3.4 Laredo, habitación DUI mes de julio: hotel 1: 96.-€/ hotel 2: 104.-€
- 3.5 Santander, habitación doble mes de agosto: hotel 1: 264.-€/ hotel 2: 202.-€
- 3.6 Santander, habitación DUI mes de agosto: hotel 1: 186.-€/ hotel 2: 149.-€
- 3.7 Laredo, habitación doble mes de agosto: hotel 1: 160.-€/ hotel 2: 188.-€
- 3.8 Laredo, habitación DUI mes de agosto: hotel 1: 160.-€/ hotel 2: 114.- €

**4. Rappel (porcentaje de descuento) a aplicar en función del volumen total trimestral de facturas abonadas por la UC: no se establecen porcentajes mínimos a aplicar.**