

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA
CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y GESTIÓN DE VIAJES PARA LA
UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

ÍNDICE

- 1.- OBJETO DEL CONTRATO
- 2.- USUARIOS DEL SERVICIO
- 3.- SOLICITUD DE SERVICIOS
- 4.- LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y HORARIOS
 - 4.1.- Ubicación del local
 - 4.2.- Horarios
- 5.- MEDIOS TÉCNICOS Y HUMANOS
- 6.- COBERTURA DE RIESGOS Y SERVICIOS
- 7.- TARIFAS
- 8.- RESERVA DE HOTELES
- 9.- BILLETAJE
- 10.- CONVENIOS
- 11.- FACTURACIÓN Y TRÁMITE
- 12.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN
- 13.- INFORMES

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto el servicio de asistencia técnica y organización de los desplazamientos, transporte y alojamiento del profesorado, personal de administración y servicios de la Universidad de Salamanca (en adelante USAL), alumnos o personal relacionado con actividades propias de la USAL por motivos profesionales.

Dicho servicio comprenderá todas aquellas funciones propias de una Agencia de Viajes (información, programación de viajes, reservas, su confirmación, expedición de billetes de líneas regulares de transporte, reservas de alojamiento, alquiler de vehículos, etc.; tanto en territorio nacional como en el extranjero) con aplicación de las tarifas más ventajosas posibles en cada momento.

Se encargará igualmente de la tramitación de reservas y cuantas gestiones relacionadas le encargue cualquiera de los Centros, Departamentos, Servicios o Unidades Administrativas de la USAL, para la realización de pruebas selectivas, congresos o cualquier otra actividad programada por la USAL.

La prestación de este servicio que se pretende contratar se realizará en la ubicación física que se describe más adelante y para la que la empresa dotará del personal y los medios técnicos necesarios para su funcionamiento

Adicionalmente y sin perjuicio de lo anterior, también prestará su servicio por medios telefónicos y/u ofimáticos.

Los gastos que se generen por el envío de billetes serán por cuenta del adjudicatario.

2.- USUARIOS DEL SERVICIO

Los usuarios de las prestaciones objeto del presente contrato podrán ser los miembros de la Comunidad Universitaria (Profesores, Alumnos y Personal de Administración y Servicios) así como otras personas que viajen en territorio nacional y fuera del mismo por cuenta de la USAL (comisionados).

Los servicios particulares que no se originen como consecuencia de una Orden de Comisión de Servicio con derecho a indemnización, se concertarán y abonarán directamente por los interesados, sin compromiso ni obligación alguna para la USAL.

El descuento ofrecido en la proposición económica por las empresas licitadoras se aplicará igualmente al personal de la USAL cuando soliciten servicios particulares.

3.- SOLICITUD DE SERVICIOS

Las distintas unidades administrativas de la USAL solicitarán los servicios mediante un impreso normalizado (hoja de pedido) que se remitirá por fax o mediante correo electrónico. La Agencia de Viajes facilitará, a la mayor brevedad posible, a los usuarios de los servicios, cualquier tipo de información que soliciten relativa la organización de los viajes, especialmente itinerarios, horarios, formalidades, precios, etc.

4.- LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y HORARIOS

4.1.- Ubicación del local:

El servicio de Agencia de Viajes será instalado en un local propiedad de la USAL situado en la c/ Travesía, 3 (37008 Salamanca) para el uso de la comunidad universitaria.

Dicha oficina pretende agilizar los trámites de los usuarios con la agencia, aunque para la gestión de los mismos no es necesario desplazarse a la misma; pudiendo realizarse todos los trámites por vía telemática.

Por la cesión del local, se deberá de abonar un canon anual de 4.000€ anuales (o el mayor importe ofrecido por el adjudicatario en su oferta). Asimismo la empresa adjudicataria se obliga a desalojar el local cedido en un plazo máximo de 7 días a partir de la fecha de extinción o resolución del contrato, respondiendo de todos los daños y perjuicios que se deriven de la ocupación del mismo, tanto durante la ejecución del contrato como a su finalización, responsabilidad que se extenderá al mobiliario y maquinaria propiedad de la USAL.

La USAL pondrá a disposición del adjudicatario la instalación de una línea telefónica de uso exclusivamente interno (Extensión 1400 de red Ibercom) y, si fuera necesario, una conexión con el sistema de información corporativo de la USAL. Asimismo, proporcionará el suministro eléctrico y de calefacción al local.

Todos los gastos derivados de la instalación de la Agencia de viajes, tales como los de mobiliario, equipamiento informático, pintura, adaptación del local y cualquier otro que fuera realizado para su acondicionamiento, será por cuenta de la empresa adjudicataria; quedando a beneficio de la USAL las mejoras y obras de todo tipo que se realicen en el local cuyo uso se facilita, sin derecho alguno a reclamación por parte del adjudicatario.

La empresa adjudicataria facilitará, en su momento los números de teléfono, de fax y correo electrónico de contacto (siendo estos gastos obligatorios para el adjudicatario)

4.2.- Horarios:

Los horarios de prestación del servicio se establecen, en principio, de lunes a viernes de 9:00 h. a 14:30 h. y de 15:30 h. a 18:00 h.; pudiendo ser mejorados por las empresas licitantes; No obstante estos horarios podrán ser modificados previa autorización de la USAL por causas justificadas.

El adjudicatario deberá facilitar un teléfono de urgencia que deberá estar disponible de lunes a viernes de de 14:30 a 15:30 y de 18:00 h. a 09:00 h y los sábados, domingos y festivos las 24 horas.

En periodos no lectivos, según se señale en el calendario académico, se podrá negociar la reducción de horario en función de las necesidades de servicio de la USAL.

Las empresas licitadoras podrán mejorar el horario exigido y se valorará también como un servicio de atención 24 horas / 365 días.

5.- MEDIOS TÉCNICOS Y HUMANOS

Las empresas licitadoras deberán acreditar suficiente infraestructura que garantice los servicios que se soliciten con detalle del equipo humano con que cuenta, en preparación y experiencia, así como los medios técnicos (esencialmente locales y equipos informáticos).

La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, debiendo garantizar la atención a los usuarios de pedidos de la USAL a través de correo electrónico, fax o mediante su gestión a través de la página web de la USAL.

El licitador deberá especificar los medios mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que pondrá a disposición de la ejecución del contrato. Los medios utilizados para la ejecución del servicio serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

El licitador deberá indicar en su oferta el número de personas que va a destinar a la gestión del servicio y que serán las encargadas de proporcionar asesoramiento técnico a los solicitantes de los servicios y de entregarles los títulos de viaje y/o alojamiento una vez concretados los términos del mismo.

La adjudicataria designará una persona que actuará de interlocutor con la USAL y será la responsable máxima de todo el servicio objeto de la licitación y deberá resolver las incidencias que

puedan surgir en el funcionamiento puntual e inmediato del servicio. Por ello deberá acompañar en su propuesta el compromiso de nombramiento de un delegado con las atribuciones indicadas en el caso de resultar adjudicatario del contrato.

La empresa adjudicataria proporcionará los medios humanos con la formación necesaria para atender sus obligaciones, y materiales suficientes para que cumpla los fines a que está destinada, que incluirán los terminales expendedores de billete necesario. Ambos extremos deberán documentarse como parte del proyecto descriptivo que se deberá adjuntar en el SOBRE B.

6.- COBERTURA DE RIESGOS Y SERVICIOS

Los viajes contratados con el adjudicatario, deberán tener la siguiente cobertura mínima para el viajero:

- a.- Seguro de accidentes: 750.000 € por fallecimiento o incapacidad permanente.
- b.- Seguro de accidentes 24 horas en España o en destino: 300.000 €.
- c.- Repatriación del viajero desde cualquier lugar del mundo, cuando el comisionado enferme, sufra un accidente o fallezca.
- d.- Seguro de equipajes (pérdida, robo, daños), asistencia en viajes y otros: 1.500 €.
- e.- Asistencia en viaje 24 horas.

Los adjudicatarios dispondrán con una compañía de servicios sanitarios una póliza de seguros para la cobertura sanitaria de cada comisionado y por el período de desplazamiento que le corresponda, para los viajes en el extranjero, por importe mínimo de 15.000 €.

La aseguradora dispondrá de un Servicio 24 horas para atender las incidencias que puedan producirse.

Igualmente, se deberá suscribir una Póliza de RESPONSABILIDAD CIVIL de, al menos 600.000 €, que será presentada a la firma del Acuerdo Marco. Dicha póliza deberá garantizar un mínimo de 600.000 € por siniestro y anualidad y deberá estar en vigor durante todo el plazo de duración del contrato (incluidas las eventuales prórrogas). Dicha póliza deberá cubrir a la USAL, como beneficiario, por todos los riesgos que puedan derivarse de la ejecución de los servicios, incluyendo la asistencia letrada y representación en juicio en caso de que la USAL pueda ser demandada, 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.

Se podrá ofrecer un localizador de pasajeros en territorio nacional o en un país extranjero, como medida preventiva ante catástrofes naturales o acontecimientos extraordinarios de carácter grave

7.- TARIFAS

La agencia de viajes negociará con las compañías de transportes y los establecimientos hoteleros las condiciones que sean más ventajosas para la USAL.

La agencia asesorará e informará al usuario, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

Los importes por desplazamientos y alojamiento deberán realizarse de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio, así como en los Convenios Colectivos del Personal de la USAL, y en consecuencia los gastos de alojamiento no podrán superar el importe de las dietas establecidas, salvo en los puestos o con las autorizaciones previstos en la normativa de ejecución presupuestaria de la Universidad.

La categoría de los alojamientos se ajustará a las cuantías fijadas para los distintos grupos del territorio nacional y extranjero, señaladas en el citado Real Decreto, así como en el Convenio Colectivo del Personal Laboral de las USAL es de Castilla y León.

Los servicios que preste la empresa adjudicataria estarán bonificados con el descuento que figure en su oferta económica.

Los licitadores podrán incluir en su oferta la posibilidad de utilizar líneas aéreas de bajo coste ("low cost").

La empresa adjudicataria deberá emitir oferta escrita, que podrá enviarse por medios electrónicos, para cada uno de los servicios solicitados.

8.- RESERVA DE HOTELES

Los hoteles deberán ser céntricos y bien comunicados tanto a nivel nacional como internacional.

La agencia de viajes aceptará, tramitará y confirmará todas las reservas de hoteles que demande la USAL, y en las categorías solicitadas, debiendo efectuar las reservas en los hoteles con tarifas apropiadas y dentro de lo estipulado en las dietas asignadas por alojamiento, según la categoría de la persona para quien se solicite el servicio (anexo II del RD. 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnización por razón del Servicio y grupos señalados en el vigente Convenio Colectivo del Personal Laboral de las USALes de Castilla y León).

9.- BILLETAJE

La USAL podrá optar, cuando lo desee, por el pago del billete aéreo o de otros medios de locomoción y/o hospedaje mediante tarjeta de crédito, teniendo el licitador que indicar en su oferta con cuáles opera la agencia de viajes, las ventajas que reporta, el sistema de conciliación de cargos y abonos entre la Entidad Emisora de la tarjeta, la Agencia de Viajes y que la USAL propone, y los seguros que lleva implícita.

La emisión del billete aéreo será, siempre que técnicamente sea posible, electrónica. La impresión en papel de billete aéreo queda excluida, salvo petición expresa y por escrito de un representante autorizado por la USAL. Por la emisión en papel se cobrará a la Agencia de Viajes el importe que las compañías aéreas repercutan.

10.- CONVENIOS

El licitador podrá incluir en su oferta la relación de convenios que tenga suscritos con las diferentes cadenas hoteleras, compañías de transporte aéreo, terrestre y marítimo, compañías de alquiler de vehículos y otras empresas.

11.- FACTURACIÓN Y TRÁMITE

La empresa que resulte adjudicataria facturará los servicios prestados de acuerdo con las tarifas contratadas, a las distintas unidades de gestión que le hayan encargado el servicio.

La facturación generada por los hoteles será remitida a la empresa adjudicataria del servicio, quien la comprobará y recogerá en una factura global a la que se unirán las copias de las de los hoteles. En ningún caso se recogerán facturas ni se abonarán por parte de la USAL gastos distintos del alojamiento y desayuno, y especialmente los denominados "suplidos", que deberán ser abonados directamente por el usuario del servicio antes de abandonar el hotel. Asimismo, los gastos ocasionados por el acompañante deberán ser abonados por el usuario antes de abandonar el hotel. No obstante, de acuerdo con lo establecido en las Bases de ejecución presupuestaria, el Rector puede autorizar excepcionalmente el pago de gastos de acompañantes por razones protocolarias.

La Agencia de Viajes girará los costes de cada viaje (hotel, transporte, etc...) en una sola factura a la Unidad Administrativa o persona responsable que haya realizado la reserva y será la encargada de distribuir a los interesados los billetes y las reservas de los hoteles.

Asimismo, las facturas deberán especificar, para cada uno de los servicios, el medio de transporte, las fechas del desplazamiento, días de estancia en cada hotel, así como el nombre del usuario/s de cada uno de los servicios de la Agencia de Viajes.

Cada unidad de gestión tramitará el pago de la factura correspondiente a la utilización de los servicios que contrata.

En el momento en que, por parte de la Universidad de Salamanca, se ponga en marcha el sistema de facturación electrónica, el adjudicatario deberá tramitar la factura mediante el procedimiento establecido al efecto.

Corresponde al contratista la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización del servicio.

El contratista habrá de someterse en todo momento a las decisiones que le afecten y que sean adoptadas por la autoridad universitaria, dentro del área de su respectiva competencia.

12.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Agencia de Viajes garantizará que todo el personal que preste servicio en la misma, mantendrá la más absoluta reserva sobre todos los datos que conozca como consecuencia del ejercicio de sus funciones.

La infracción de los deberes de confidencialidad y secreto serán causas de resolución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda deducirse y que se hará efectiva por el procedimiento que corresponda

13.- INFORMES

La Agencia adjudicataria facilitará, a la USAL, al menos trimestral y anualmente, Informes de Gestión sobre los servicios de viajes prestados, que necesariamente han de incluir:

- Tipos de servicios prestados
- Destinos: frecuencia.
- Medios de Transporte y compañías empleadas.
- Hoteles: frecuencia.
- Gasto unitario por usuario en cada servicio
- Desglose del importe total facturado así como el importe del descuento realizado por cada servicio

Este Pliego de Prescripciones Técnicas ha sido aprobado por Resolución del Rectorado de la USAL con fecha 28 de octubre de 2014