

# SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA INTECO

**EXPEDIENTE 040/12**

## PLIEGO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

## ÍNDICE

---

<b>ÍNDICE</b>	<b>2</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETO DEL CONTRATO, PLAZO DE DURACIÓN Y PRECIO</b>	<b>6</b>
2.1. OBJETO	6
2.2. ALCANCE DEL CONTRATO	6
2.2.1. Emisión de billetes y reserva de viajes	6
2.2.2. Alojamiento	7
2.3. Valor estimado y precios unitarios	8
<b>3. REQUISITOS DEL SERVICIO</b>	<b>9</b>
3.1. Lugar de prestación del servicio	9
3.2. Condiciones de prestación del servicio	9
3.3. Servicio de atención	10
3.4. Otros requisitos	10
3.5. Cobertura de riesgos y servicios:	11
<b>4. CONTROL ECONÓMICO Y FACTURACIÓN</b>	<b>12</b>
4.1. Control de Facturación	12
<b>5. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS</b>	<b>13</b>
5.1. Datos generales	13
5.2. Formato de la propuesta técnica	13
<b>6. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN</b>	<b>14</b>
<b>7. INFORMACIÓN DE INTERÉS</b>	<b>15</b>

**Nota:** Cualquier consulta en relación a este procedimiento de adjudicación debe dirigirse por correo electrónico a la dirección [contratacion@inteco.es](mailto:contratacion@inteco.es), indicando:

Asunto: número de expediente.

Cuerpo: nombre de la empresa, datos de la persona que realiza la consulta y texto de la consulta.

El presente documento cumple con las condiciones de accesibilidad del formato PDF (Portable Document Format).

Se trata de un documento estructurado y etiquetado, provisto de alternativas a todo elemento no textual, marcado de idioma y orden de lectura adecuado.

Para ampliar información sobre la construcción de documentos PDF accesibles puede consultar la guía disponible en la sección [Accesibilidad > Formación > Manuales y Guías](#) de la página <http://www.inteco.es>.

## 1. INTRODUCCIÓN

---

El **Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S.A. (INTECO)**, es una sociedad estatal adscrita al Ministerio de Industria, Energía y Turismo a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

INTECO es un centro de desarrollo de carácter innovador y de interés público de ámbito nacional que se orienta a la aportación de valor, a la industria y a los usuarios, y a la difusión de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en España, en clara sintonía con Europa.

Su objetivo fundamental es servir como instrumento para desarrollar la Sociedad de la Información, con actividades propias en el ámbito de la innovación y el desarrollo de proyectos asociados a las TIC, basándose en tres pilares fundamentales: la investigación aplicada, la prestación de servicios y la formación.

La misión de INTECO es aportar valor e innovación a los ciudadanos, a las PYMES, a las Administraciones Públicas y al sector de las tecnologías de la información, a través del desarrollo de proyectos que contribuyan a reforzar la confianza en los servicios de la Sociedad de la Información en nuestro país, promoviendo además una línea de participación internacional.

Para ello, INTECO desarrolla actuaciones en las siguientes líneas:

- **Seguridad Tecnológica:** INTECO está comprometido con la promoción de servicios de la Sociedad de la Información cada vez más seguros, que protejan los datos personales de los interesados, su intimidad, la integridad de su información y eviten ataques que pongan en riesgo los servicios prestados. Y por supuesto que garanticen un cumplimiento estricto de la normativa legal en materia de TIC. Para ello coordina distintas iniciativas públicas en torno a la seguridad de las TIC, que se materializan en la prestación de servicios por parte del Observatorio de la Seguridad de la Información, el Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad en Tecnologías de la Información (INTECO-CERT) y la Oficina de Seguridad del Internauta, de los que se benefician ciudadanos, PYMES, Administraciones Públicas y el sector tecnológico.
- **Accesibilidad:** INTECO promueve servicios de la Sociedad de la Información más accesibles, que supriman las barreras de exclusión, cualquiera que sea la dificultad o carencia técnica, formativa, etc., incluso discapacidad, que tengan sus usuarios. Y que faciliten la integración progresiva de todos los colectivos de

usuarios, de modo que todos ellos puedan beneficiarse de las oportunidades que ofrece la Sociedad de la Información. Asimismo desarrolla proyectos en el ámbito de la accesibilidad orientados a garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

- **Calidad TIC.** INTECO promueve unos servicios de la Sociedad de la Información que cada vez sean de mayor calidad, que garanticen unos adecuados niveles de servicio, lo cual se traduce en una mayor robustez de aplicaciones y sistemas, un compromiso en la disponibilidad y los tiempos de respuesta, un adecuado soporte para los usuarios, una información precisa y clara sobre la evolución de las funcionalidades de los servicios, y en resumen, servicios cada vez mejores. En esta línea impulsa la competitividad de la industria del Software a través de la promoción de la mejora de la calidad y la certificación de las empresas y profesionales de la ingeniería del software.
- **Formación:** la formación es un factor determinante para la atracción de talento y para la mejora de la competitividad de las empresas. Por ello, INTECO impulsa la formación de universitarios y profesionales en las tecnologías más demandadas por la industria.

INTECO, en su contratación se rige por las normas de Derecho imperativo del Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP) referentes a entidades del Sector Público que son poder adjudicador pero no son Administraciones Públicas, aplicándose en su defecto las normas de derecho privado.

Los interesados tienen acceso a las Instrucciones de contratación de INTECO a través del perfil de contratante publicado en la web o en la Plataforma de Contratación del Estado.

## **2. OBJETO DEL CONTRATO, PLAZO DE DURACIÓN Y PRECIO**

---

### **2.1. OBJETO**

El presente pliego tiene por objeto la contratación del servicio de agencia de viajes para INTECO.

El servicio consistirá en la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, y alojamiento tanto en territorio nacional como en el extranjero que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que INTECO necesite gestionar tanto para su personal como para ponentes, invitados o colaboradores en cualquiera de sus eventos o actividades.

### **2.2. ALCANCE DEL CONTRATO**

Los principales servicios a realizar serán los siguientes:

#### **2.2.1. Emisión de billetes y reserva de viajes**

La agencia adjudicataria reservará, emitirá y entregará todos los billetes que precise INTECO, en cualquier medio de transporte, nacional o internacional. La empresa adjudicataria gestionará igualmente los cambios y anulaciones de dichos billetes que sean precisos, en función de las instrucciones que reciba de INTECO.

INTECO informará a la empresa contratista de las condiciones de los viajes, de conformidad a su normativa interna de viajes.

INTECO comunicará a la empresa contratista, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de billetes requeridos. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a INTECO soluciones alternativas.

La empresa adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva deberá informar a INTECO de las posibles opciones de compañía aérea, tarifa, escalas, etc., proponiendo en su caso las mejores opciones para INTECO. Una vez aceptada la reserva, la empresa adjudicataria entregará los billetes debidamente cumplimentados en los lugares que INTECO le indique.

- a) En el caso del transporte en ferrocarril será obligatorio para la agencia que se garantice además la posibilidad de cambio o anulación de los billetes directamente en las Oficinas de Renfe por los propios destinatarios.

- b) En el caso de los vuelos, el viaje se realizará, de ser posible y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular, trayectos directos (sin escalas), incluyendo la posibilidad de billete electrónico.
- c) La empresa adjudicataria está obligada a ofertar la tarifa más ventajosa, en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios, características del pasajero, así como otras circunstancias que concurren en dichos viajes, haciendo suyas en todo caso, las instrucciones emitidas por INTECO respecto a las personas desplazadas en lo referente a las características del servicio de transporte y/o alojamiento a utilizar.
- d) En todos los casos en que INTECO pueda obtener una tarifa más ventajosa que la ofrecida por la agencia, no existirá obligación de tramitar el billete a través de la misma.
- e) La empresa adjudicataria se compromete a asumir la emisión de billetes aplicando a los precios, los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos que INTECO haya suscrito o pueda suscribir con empresas, compañías o entidades de transporte.
- f) La empresa adjudicataria debe asegurar un tiempo de respuesta a las peticiones solicitadas de 24 horas desde la emisión de la correspondiente solicitud.
- g) Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada compañía tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación como de la clase de billete. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

### **2.2.2. Alojamiento**

La empresa adjudicataria está obligada a reservar y confirmar el alojamiento que le sea solicitado por INTECO, tanto en el ámbito nacional como internacional y en las categorías solicitadas, teniendo que efectuar estas reservas en alojamientos con tarifas apropiadas y en función de la persona para quien se ha solicitado el servicio. El contratista deberá aplicar las opciones más ventajosas entre todas las que se puedan aplicar a las condiciones que figuren en las instrucciones facilitadas por personal autorizado de INTECO.

En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a INTECO soluciones alternativas.

Sin perjuicio de ello, INTECO no se obliga a contratar el alojamiento exclusivamente a través de la agencia.

La agencia debe garantizar la posibilidad de alojamiento en todas las capitales de provincia y principales localidades nacionales.

La agencia informará también de tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada alojamiento tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

### 2.3. Valor estimado y precios unitarios

El valor máximo del contrato, incluidas las posibles modificaciones, es de **CUARENTA MIL EUROS (40.000 €)**, excluido el IVA para el plazo máximo de duración de veinticuatro meses (24) meses. El indicado valor se ha establecido teniendo en cuenta el gasto medio de INTECO en estos servicios en los dos últimos ejercicios, y las comisiones máximas previstas en este Pliego.

El presupuesto estimado será consumido total o parcialmente atendiendo a las necesidades reales de esta Sociedad a lo largo de la duración del contrato.

Los licitadores deberán ofertar una comisión sobre la emisión de billetes, no pudiendo superarse las comisiones máximas que a continuación se detallan:

Comisión máxima billete tren	4,5 € IVA excluido
Comisión máxima vuelo nacional	20 € IVA excluido
Comisión máxima vuelo Europa-media distancia ( duración igual o inferior a tres horas)	45 € IVA excluido
Comisión máxima larga distancia ( más de tres horas)	78 € IVA excluido

Las comisiones ofertadas serán las comisiones que se aplicarán a cada uno de los billetes gestionados por la Agencia de viajes según el tipo de transportes, y se mantendrán durante toda la duración del contrato a partir de la fecha de notificación de la adjudicación, sin que pueda ser objeto de revisión, salvo lo previsto en el apartado 9 del Pliego de características generales.



### 3. REQUISITOS DEL SERVICIO

---

#### 3.1. Lugar de prestación del servicio

La prestación del servicio se realizará en las oficinas de la empresa adjudicataria en León, siendo por cuenta del adjudicatario todos los gastos que se deriven de la prestación del servicio incluyendo instalaciones y personal, equipamiento, gastos de comunicación, franqueo de correspondencia, material de oficina o cualquier otro.

#### 3.2. Condiciones de prestación del servicio

Los servicios objeto de este Pliego, se solicitarán por personal debidamente autorizado de INTECO que aportarán a la Agencia de viajes los datos necesarios (personas, itinerario, fechas, etc.). La empresa adjudicataria deberá entregar los correspondientes billetes, bonos o reservas, en la dirección postal o electrónica que INTECO indique.

La gestión de la prestación se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para INTECO y en particular, en lo económico. Asimismo deberá informar sobre los gastos o costes que se generaran en el supuesto de que se realicen cambios o anulación del servicio propuesto.

El contratista quedará obligado a gestionar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto el personal y medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos y, en particular, para la resolución de las incidencias que surjan durante el servicio, en las prestaciones contratadas.

La utilización o manipulación, directa o indirecta, por el contratista, de los datos aportados en su caso o puestos a disposición de aquél o del personal a su cargo, deberá ser siempre correcta, adecuada y reservada al fin para el que dichos informes, datos o bienes fueron facilitados.

INTECO en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, facilitará tarjetas de crédito o utilizará otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad del adjudicatario disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para las reservas y prestación del servicio.

En los supuestos de viajes que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario, además de los documentos de identidad o pasaportes, la empresa adjudicataria realizará las gestiones necesarias para su obtención. Los gastos de gestión no tendrá costes para INTECO, que sí se hará cargo de las tasas o costes necesarios para la concesión del visado.

Asimismo, cuando las autoridades sanitarias españolas o la Organización Mundial de la Salud aconsejen la vacunación o medidas o cuidados sanitarios extraordinarios en determinados países, la empresa adjudicataria informará puntualmente y por escrito a INTECO.

La empresa adjudicataria, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para queja, reclamación de daños, compensaciones de seguro y otras a las que tenga derecho INTECO ante terceros en el marco de ejecución del contrato.

### **3.3. Servicio de atención**

La adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifican los servicios prestados en jornada de lunes a viernes, con el siguiente horario mínimo de 9 a 18 horas.

Se valorará como mejora que fuera del horario establecido la empresa adjudicataria preste un servicio de emergencia, 24h al día, los 365 días del año, con capacidad de realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados a la empresa adjudicataria, y de resolver las incidencias que se produjeran.

Para la valoración de esta mejora la agencia deberá facilitar, la información para contactar con este servicio de emergencia, a través de un número de teléfono, siendo la prestación de este servicio de carácter gratuito.

### **3.4. Otros requisitos**

El contratista garantizará que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguros, de acuerdo con la legislación vigente, siendo responsabilidad de la empresa seleccionada velar que cumplan con esta obligación.

El contratista estará obligado a poner al frente del servicio, profesionales del sector que cuenten con la cualificación técnica precisa, y experiencia en el sector para atender la normal ejecución del presente servicio. Será imprescindible adjuntar los datos personales y datos de contacto, en el momento de presentación de la oferta, de las personas que actuarán como interlocutores de INTECO, indicando los años de experiencia en el sector. Dicho personal será el que el adjudicatario debe destinar al servicio, no debiendo introducir variaciones salvo acuerdo previo con INTECO.

El contratista designará como mínimo una persona para la prestación del servicio. Asimismo designará a la misma o a otra, para establecer un canal de comunicación estable conducente a mejorar la calidad del servicio y resolver los posibles problemas que surjan.

INTECO podrá solicitar de la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada por ésta a los Servicios objeto de la presente licitación, cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen como la no adecuada integración del recurso aportado al grupo de trabajo o la falta de formación y/o experiencia requeridas.

Si durante la ejecución del contrato fuera precisa practicar alguna sustitución (bajas, permisos y periodos vacacionales), la agencia de viajes destinará personal que reúna idénticos requisitos de capacidad, experiencia, etc. y siempre con previo acuerdo con INTECO. Igualmente, cuando concurren circunstancias de fuerza mayor debidamente justificadas por la empresa, ésta podrá proponer a INTECO la sustitución de las personas asignadas, debiendo dar INTECO su conformidad a los candidatos que proponga la empresa como suplentes de los inicialmente asignados.

### **3.5. Cobertura de riesgos y servicios:**

Los viajes contratados con la empresa adjudicataria tendrán la siguiente cobertura mínima para el viajero:

- Seguro de accidentes en caso de fallecimiento o incapacidad permanente.
- Repatriación del viajero desde España a su lugar de origen o desde cualquier lugar del mundo a España, cuando éste enferme, sufra un accidente o fallezca.
- Seguro de equipajes (pérdida, robo y daños).

La cobertura podrá realizarse a través de la contratación de un seguro colectivo o por cualquier otro sistema que cubra las eventualidades indicadas. La empresa adjudicataria deberá acreditar la forma en que se dará cobertura a estos riesgos.

## 4. CONTROL ECONÓMICO Y FACTURACIÓN

---

### 4.1. Control de Facturación

Debido a las características propias del objeto del contrato, la facturación se realizará de manera mensual conforme a los servicios efectivamente gestionados durante el periodo de ejecución del mismo y conforme a los precios unitarios ofertados por la adjudicataria.

INTECO no asume la obligación de contratar todos los viajes a través de la empresa que resulte adjudicataria, siempre y cuando las condiciones ofertadas por otras empresas sean económicamente más ventajosas o razones de eficiencia lo justifiquen.

## 5. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

---

### 5.1. Datos generales

La presentación de la documentación para su admisión como licitador supone la aceptación de lo dispuesto en la Instrucción de Contratación de la Sociedad incluida en el Perfil de Contratante y publicada en la web, así como todas las disposiciones del presente Pliego.

Con carácter general todos los documentos deberán ser originales, copias notariales o fotocopias cotejadas. Toda la documentación que se presente por los licitadores deberá estar redactada en castellano, salvo los supuestos que hayan podido especificarse en este Pliego de Características Técnicas. En caso de que se presentasen en lengua distinta deberá presentarse la correspondiente traducción oficial a la lengua castellana primando esta última en caso de duda o discrepancia.

De todos los datos que se aporten por el licitador, INTECO podrá exigir la correspondiente justificación documental o aclaraciones antes de la adjudicación, condicionando ésta a que dicha justificación o aclaraciones sean suficientes a juicio de la Sociedad.

### 5.2. Formato de la propuesta técnica

Los licitadores deberán presentar una propuesta técnica que deberá contener los siguientes apartados y en el mismo orden:

**I. Metodología, planificación y organización del servicio:** Este apartado con extensión máxima de 3 páginas, dará respuesta ordenada y detallada a los requisitos técnicos, la organización de las tareas y trabajos, y describirá las soluciones y propuestas adoptadas por el licitador.

En todo caso deberá describirse:

- Organización y compromisos de nivel del servicio.
- Medios humanos que pondrá la Agencia para la realización del servicio, con especial referencia personas que actuarán como interlocutores de INTECO, indicando los años de experiencia en el sector.
- Descripción de la oficina de León, equipo profesional y medios, desde donde se prestará el servicio.
- Datos de contacto.

## 6. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

---

La puntuación correspondiente a las ofertas presentadas se determinará según los criterios objetivos recogidos en el correspondiente apartado del Pliego de Características Generales.

## 7. INFORMACIÓN DE INTERÉS

---

Promedio del número billetes gestionados en un año:

	Número
Billetes de tren	100
Vuelos nacionales	10
Vuelos europeos ( máximo 3 horas)	20
Vuelos internacionales ( más de 3 horas)	

**VºBº Director General**

**Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación, S.A.**