

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA
EL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA
UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCÍA**

1. OBJETO

El objeto del contrato es el servicio de agencia de viajes para el personal que presta sus servicios en la Universidad Internacional de Andalucía y personas relacionadas con la actividad de la misma. El servicio consistirá en la gestión de reserva, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, alojamiento y alquiler de vehículos, tanto en territorio nacional como en el extranjero, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que la Universidad considere conveniente encomendar al adjudicatario.

La Universidad no asume la obligación de contratar todos los servicios de viajes a través de la agencia que resulte adjudicataria.

En el contrato se consideran incluidos los servicios solicitados a la empresa adjudicataria así como los costes de tramitación de los mismos, es decir, los costes asociados a todas aquellas funciones propias de una agencia de viajes: información, programación de viajes, reservas, su confirmación, expedición de billetes en líneas regulares de transporte, alquiler de vehículos, alojamiento y reservas, envío de billetes al usuario, modificaciones, anulaciones, en su caso, y seguros de obligado cumplimiento, con aplicación de las tarifas más ventajosas posibles en cada momento.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria quedará obligada 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.

La empresa adjudicataria atenderá y realizará el servicio en el siguiente horario mínimo: de lunes a viernes, de 8'00 a 20'00 horas.

Fuera del horario establecido la empresa adjudicataria facilitará un teléfono de contacto durante 24 horas/365 días al año para la prestación de los servicios de urgencia.

La empresa adjudicataria deberá aplicar las opciones más ventajosas entre todas las que se puedan aplicar a las condiciones que figuren en la orden de viaje del interesado.

En el caso de que la Universidad Internacional de Andalucía pueda obtener descuentos o condiciones especiales en cadenas de hoteles, empresas transportistas, empresas de alquiler de vehículos, etc., la empresa adjudicataria estará obligada a proponer y utilizar estos servicios en las condiciones estipuladas para aquélla, salvo que la aplicación de su propia oferta resulte más ventajosa.

La empresa adjudicataria deberá contar con un teléfono de asistencia para las incidencias que pueda sufrir el usuario directo del servicio contratado en cada momento. Dicho teléfono será facilitado al usuario con cada contratación del servicio.

La empresa adjudicataria se compromete a gestionar los servicios incluidos en los siguientes apartados:

a) Títulos de transporte

La empresa adjudicataria tramitará, confirmará y emitirá, en su caso, todos los billetes que la Universidad solicite a través de las personas que se designen como responsable de la contratación, tanto para viajes nacionales como internacionales. Asimismo, informará al personal de la Universidad Internacional de Andalucía sobre horarios, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados.

La empresa adjudicataria gestionará igualmente los cambios y anulaciones de billetes que sean precisos. En el caso del transporte por ferrocarril, será obligatorio que se garantice en su caso, además, la posibilidad de cambio o anulación directamente en las oficinas de RENFE por los propios viajeros.

La empresa adjudicataria ofrecerá en todos los casos, especialmente en el aéreo, la tarifa más barata que pueda obtener en función de la clase de billete solicitado.

Los billetes se expedirán a nombre de la persona y para las fechas que figuren en la orden de viaje. 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) y en las clases a que tengan derecho los solicitantes del servicio, o se autoricen en la orden de viaje y con prioridad en las compañías con las que se tengan establecidos convenios, acuerdos, conciertos o similares. En cada caso se aplicarán las tarifas más ventajosas, adecuadas a las necesidades de cambio o anulación de los billetes.

La empresa adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva deberá informar a la Universidad de las posibles opciones de compañía aérea, tarifa, escalas, etc., proponiendo en su caso las mejores opciones.

Para los viajes en avión se utilizará, en todo caso, la clase turista o asimilada, salvo excepcionalmente se autorice expresamente una clase superior, haciéndolo constar en la solicitud.

b) Alojamiento

La empresa adjudicataria proporcionará a la Universidad las reservas de alojamiento solicitadas por ésta para las fechas y destinos concretados por la misma, tanto en ámbito nacional como internacional y en las categorías de hoteles solicitadas. La Universidad Internacional de Andalucía comunicará a la empresa adjudicataria, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de alojamientos requeridos. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a la Universidad soluciones alternativas.

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.

La agencia de viajes deberá ofertar al menos un hotel en cada una de las capitales de provincia del territorio nacional, salvo en los casos de Barcelona, Madrid, Málaga, Sevilla y Valencia, donde el número de hoteles será de al menos tres en cada localidad.

Los hoteles, de la máxima categoría posible y cuyo precio debe estar dentro de los límites fijados por la normativa de la Administración Pública en materia de indemnizaciones por razón del servicio, deben además ser céntricos, estar bien comunicados y reunir unas condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que le son propios y en la atención al cliente.

En el supuesto de que no existiese alojamiento en hotel dentro de las tarifas y grupos establecidos para la Administración Pública, el máximo responsable de la agencia de viajes remitirá al Área de Gestión Económica de la Universidad Internacional de Andalucía escrito en el que se certifique dicha situación.

c) Alquiler de vehículos

La empresa adjudicataria proporcionará a la Universidad las reservas de alquiler de vehículos (con o sin conductor) solicitados por ésta para las fechas y destinos concretados por la misma. La Universidad Internacional de Andalucía comunicará a la empresa adjudicataria, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de vehículos requeridos. En el supuesto de que no existan vehículos para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a la Universidad soluciones alternativas.

d) Servicios complementarios

En aquellos casos en los que la Universidad Internacional de Andalucía los solicite, la empresa adjudicataria le proporcionará otros servicios como: reservas de salas, servicio de guías, servicio de autobuses, etc.

3. RESPONSABLE DEL SERVICIO

La Universidad designará de entre su personal un responsable que se encargará del seguimiento y control de los trabajos constitutivos del contrato y de la realización de aquellas actividades que se deduzcan del mismo. Dicho responsable comunicará a la empresa adjudicataria las personas que en cada momento podrán solicitar los billetes u otros servicios; a su vez, el adjudicatario designará una persona responsable ante la Universidad.

4. SEGURO COLECTIVO DE ACCIDENTES, EQUIPAJES Y RESPONSABILIDAD CIVIL

La agencia de viajes presentará las distintas pólizas de seguros de asistencia en viajes que tuviera, con indicación de coberturas de riesgos en caso de accidentes en viajes, accidentes en establecimientos hoteleros, pérdida, daños o robo de equipaje, y responsabilidad civil, entre otros, indicando las condiciones e importe de las mismas, así como, las exclusiones que en su caso correspondan. Las características de estos seguros (coberturas, indemnizaciones, exclusiones) se incluirán entre la documentación a presentar en su oferta para su valoración por el órgano de contratación.

5. RED DE OFICINAS

El licitador incorporará a su oferta la red de oficinas a disposición de la Universidad Internacional de Andalucía para la intermediación de sus servicios, a efectos de su valoración por el órgano de contratación.

6. COMISIONES SOBRE LA EMISIÓN DE BILLETES

Los cargos de emisión de billetes no podrán ser superiores a los siguientes:

- Cargo de emisión de billete de aéreo nacional.....25 euros
- Cargo de emisión de billete aéreo europeo.....45 euros
- Cargo de emisión de billete aéreo intercontinental.....80 euros
- Cargo de emisión de billete de tren.....5 euros

7. FACTURACIÓN

El servicio siempre será presupuestado y facturado de forma desglosada, indicando los costes de asesoramiento e intermediación y los del servicio prestado por un tercero (costes del alojamiento, transporte, alquiler, etc).

En la petición de servicios por parte de la Universidad se indicará obligatoriamente un centro de gasto asociado, que deberá ser recogido en la factura emitida por la empresa adjudicataria.

En servicios de alojamiento, en ningún caso se abonarán por parte de la Universidad, gastos distintos del desayuno y alojamiento por encima de las tarifas autorizadas. El importe del garaje en desplazamientos en vehículos particulares podrá incluirse en la propia factura como gasto adicional. Los gastos tales como minibar, teléfono, televisión o los derivados de los acompañantes deberán ser abonados directamente por los usuarios antes de abandonar el hotel.

Las facturas deberán especificar para cada uno de los servicios, los medios de transportes, las fechas de los desplazamientos, días de estancia en cada hotel, así como el nombre del usuario o usuarios de cada uno de los servicios.

8. CAMPUS DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCÍA

La Universidad Internacional de Andalucía cuenta con cuatro campus:

- Campus de Sevilla-Rectorado
Monasterio de Santa María de las Cuevas
c/. Américo Vesputio, 2
Isla de La Cartuja
41092 Sevilla
- Campus de Santa María de La Rábida
Paraje La Rábida, s/n.
21819 Palos de la Frontera
Huelva
- Campus Antonio Machado
Palacio de Jabalquinto
Plaza de Santa Cruz, s/n.
23440 Baeza
Jaén
- Campus Tecnológico
Avda. Severo Ochoa, 16-20, planta 1ª
Parque Tecnológico de Andalucía
Campanillas
29590 Málaga