



## PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA FUNDACIÓN TURISMO PALMA 365

Expediente número: AD 18002

Procedimiento de adjudicación: ABIERTO SIMPLIFICADO

Tramitación: ORDINARIA

Forma: NO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

Órgano de contratación: COMISIÓN EJECUTIVA DE LA FUNDACIÓN TURISMO PALMA 365

Responsable del contrato: Catalina Pons, TÉCNICA DE COMUNICACIÓN

### 1. ANTECEDENTES

La Fundación Turismo Palma 365 (en adelante FTP365) es la entidad responsable en materia turística y de promoción exterior de la ciudad de Palma. Tiene por finalidad promocionar y fomentar el turismo de la ciudad y en base a ello, desarrollar, entre otras, las siguientes actividades:

Poner en valor los recursos turísticos, culturales y patrimoniales, públicos y privados, de la ciudad, así como del resto de municipios de Mallorca.

Mejorar la oferta turística del destino mediante la creación, el desarrollo y la promoción de productos turísticos, innovadores y diferenciadores.

Promover actividades encaminadas a incrementar la demanda turística y comercial de la ciudad.

Velar para que el patrimonio cultural, arquitectónico, natural, así como la identidad y tradiciones propias de la ciudad de Palma, sean un elemento clave para diversificar la oferta turística, por lo que esta singularidad cultural se convierta en una herramienta más para superar la desestacionalización y atraer turistas todo el año.

### 2. OBJETO DEL CONTRATO

La Fundación Turismo Palma 365 para poder llevar a cabo sus fines necesita disponer de las gestiones propias de las agencias de viajes y de otros servicios complementarios que se adapten a sus necesidades y que agilicen la organización de las diferentes actividades que realiza.

### 3. CONTENIDO, DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Estos pliegos técnicos tienen por objeto la **prestación del servicio de gestión y asistencia en viajes** que incluye: la información, reserva, emisión, modificación, anulación, en su caso, y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, así como en los casos que se requiera, alojamiento en hoteles y alquiler de vehículos. En todos los casos, y para todos los servicios, estos se llevarán a cabo mediante un sistema de gestión (Amadeus, Galileo o Sabre) que permita la aplicación de la tarifa más económica incluyendo reservas por Internet si son más baratas.

En los últimos años, la Fundación ha requerido billetes de avión y alojamiento tanto nacionales (40%), como internacionales, siempre dentro de Europa (60%).

— La adjudicataria debe negociar condiciones especiales con los diferentes proveedores de servicios si la FTP365 directamente obtuviera condiciones más ventajosas, la adjudicataria tiene que asumir el compromiso de gestionar y contratar los servicios y facturarlos a la Fundación sin que las condiciones mencionadas sufran ninguna variación.

Los servicios a prestar por la agencia de viajes adjudicataria serán los siguientes:



### **Medios de transporte: avión, tren o barco.**

- Reserva de billetes de avión, tanto nacionales como al extranjero, por la vía más directa posible.
- Oferta de al menos dos alternativas de vuelo conforme a la disponibilidad y a las restricciones aplicables, siempre y cuando sea la más ventajosa para la Fundación.
- Emisión y entrega de billetes de avión.
- Gestión de billetes electrónicos.
- Eventualmente, si es necesario, de acuerdo con las características de las acciones de promoción o del lugar, la agencia adjudicataria debe hacer reservas de billetes de barco y/o tren, y también de alquiler de vehículos con y sin conductor, local, nacional e internacional.

### **Alojamientos**

- Reserva de hoteles para el personal indicado por la FTP365, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, así como la modificación o la anulación de las mencionadas reservas, si fuera necesario. El régimen normalmente es de alojamiento y desayuno (AD).

### **Visados**

Gestión de los visados, si son necesarios, para los viajes del personal de la FTP365 o cualquier persona designada por esta.

### **Seguros**

Gestión y emisión de seguros de responsabilidad civil, accidentes, invalidez y muerte para el personal de o indicado por la FTP365 que viaje, y también un seguro de pérdida y/o deterioro de equipaje, así como de otras incidencias con los vuelos (cancelaciones, retrasos etc.), con las mayores coberturas posibles. Se entiende que el coste de estos servicios estará incluido en la oferta económica. **Sin la inclusión expresa de la gestión y emisión de dichos seguros, no se podrá valorar la oferta presentada.**

La empresa licitadora deberá concretar las coberturas mínimas para el viajero de los viajes contratados. En este sentido, los licitadores aportarán una póliza o preacuerdo con la empresa aseguradora donde se indique la cobertura de todos los servicios ofrecidos, con los importes mínimos o máximos dependiendo del concepto del seguro.

A la firma del contrato la empresa adjudicataria deberá entregar copia de la póliza que indique los seguros con las condiciones descritas.

Este trámite será necesario e imprescindible para la firma efectiva de dicho contrato.

### **Tarifas**

La empresa se compromete a ofrecer las tarifas más ventajosas para la FTP365 en cada uno de los viajes efectuados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, los horarios, las características del pasajero, así como otras circunstancias que se presenten en los viajes mencionados. Los viajes deben hacerse, si es 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 ofrecidas por Internet son más económicas que las disponibles a través de sistemas de reservas tradicionales, la agencia adjudicataria debe ofrecer, ineludiblemente, esta posibilidad al técnico de la FTP365 que gestione la reserva, y debe emitir los títulos de viaje con esta tarifa ofrecida por Internet, si el técnico en cuestión lo cree oportuno. Será obligación de la agencia buscar, ofrecer y emitir dichas tarifas. Para ello, bastará con que el técnico de la Fundación indique los datos de dicha tarifa de Internet a la agencia vía mail.

Preferentemente, la agencia tratará directamente con los hoteles sin la intervención de ningún mediador o corresponsal. No se pueden repercutir, en ningún caso, gastos derivados de la intermediación en la reserva o pago de hoteles. La agencia se compromete a hacer los pagos de los hoteles por adelantado a fin de que el personal de la FTP365 pueda presentar el bono a la llegada como justificante del pago y sin necesidad de hacer ningún desembolso.

## **4. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

El adjudicatario asume el compromiso de cumplir las condiciones u obligaciones siguientes en la prestación de los servicios requeridos por la Fundación en el marco del presente contrato:



- Efectuar pagos por cuenta de la Fundación cuando sea necesario para gestionar reservas a cargo de la misma.
- Disponer de un servicio permanente de información y apoyo (24 horas), incluso domingos y días festivos, y facilitar para este servicio un número de teléfono nacional.
- Ofrecer un servicio personalizado. La cuenta de la Fundación tiene que tener un responsable con preparación y experiencia adecuadas.
- La adjudicataria debe hacer un control exhaustivo de los gastos que generan los servicios solicitados y también debe garantizar la disponibilidad y rapidez de gestión del personal encargado de la cuenta de la Fundación, la agilidad en la solución de incidencias, de cambios de billetes, de reembolsos, etc.

## 5. OBLIGACIONES DE LA FUNDACIÓN

La dirección de la Fundación, o la/s persona/s designada/as, serán los encargados de determinar el conjunto de funciones que se detallan a continuación:

- Dar instrucciones oportunas con el fin de alcanzar los objetivos del contrato. De esta manera, debe velar para que se cumplan los términos contractuales y técnicos previstos en estos pliegos.
- Proponer las modificaciones que sean convenientes para el buen desarrollo de los servicios que conforman las prestaciones objeto del contrato.
- Convocar todas las reuniones que se consideren oportunas para el buen funcionamiento de los servicios y de su supervisión.
- Informar y proponer la prórroga de los plazos de ejecución del servicio.
- Conformar los servicios y las facturas.

Por su parte, el adjudicatario del contrato debe designar a un coordinador para llevar a cabo el objeto del contrato, el cual, en calidad de interlocutor con la Fundación se puede dirigir a esta para pedir aclaraciones en relación al contrato y comunicar cualquier incidencia que pueda surgir en el desarrollo del mismo.

## 6. PLAZO DE EJECUCIÓN

La duración del contrato será de 1 año desde su formalización con la posibilidad de prórroga de tres años más.

## 7. CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El contrato finalizará un vez transcurrido el plazo del mismo.