

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de agencia de viajes para el Patronato de Turismo de Gran Canaria para el año 2010

Objeto del concurso

El objeto de este concurso es la contratación del servicio de agencia de viajes para la realización de reservas, emisión, modificación, anulación y entrega de títulos de viajes y alojamiento para los servicios a prestar que se enumeran y detallan a continuación.

Servicios a prestar:

1. Avión:

- Reservas y emisión de billetes tanto en España como en el extranjero.
- Existencia de un “sistema de gestión de reservas y tarifas” que permita la aplicación de la tarifa más económica por la vía más directa posible, incluyendo reservas en Internet y metabuscadores si fueran más baratas por esta vía
- oferta de, al menos, dos alternativas conforme a la disponibilidad y restricciones aplicables.
- Emisión y entrega de billetes
- Gestión de billetes electrónicos

2. Hoteles :

- Reserva de hoteles para el personal del Patronato de Turismo de Gran Canaria
- Existencia de un “sistema de gestión de reservas y tarifas” que permita la aplicación de la tarifa más económica, incluyendo reservas en Internet y metabuscadores.

3. Gestión de los visados, si fueran necesarios, para los viajes del personal del Patronato de Turismo

4. Gestión y emisión de seguros de accidentes, invalidez y fallecimiento para el personal del Patronato de Turismo que viaje así como un seguro de pérdida de equipaje con las mayores coberturas posibles. (las coberturas mínimas de dichos seguros se especifican en el apartado “cobertura de riesgos y servicios”). Los servicios especificados en este punto 4 se entienden que serán asumidos de forma gratuita por la empresa adjudicataria, con cargo a una tarjeta corporativa contratada por dicha empresa con una entidad que ofrece dicho servicio sin coste alguno para los contratantes de servicios de viajes con la empresa adjudicataria.

5. Eventualmente, si fuera necesario, dadas las características de las acciones de promoción o del lugar donde las mismas fueran a tener lugar, la agencia adjudicataria realizará reservas de billetes de barco y/o tren, así como de alquiler de vehículos con y sin conductor.

Horario

Para la prestación del servicio, además del horario normal de oficina, la empresa adjudicataria deberá presentar un servicio de emergencia, propio de la misma y no subcontratado, 24 horas al día los 365 días del año.

La función de este servicio de emergencia será apoyar y ayudar al personal del Patronato de Turismo de Gran Canaria en caso de urgencia: cancelación de vuelos, overbooking en los hoteles, necesidad de cambio de los planes de viaje por necesidades del servicio o familiares, etc.

Tarifas

La empresa se compromete a ofertar las tarifas más ventajosas para el Patronato de Turismo de Gran Canaria en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios, características del pasajero, así como cualquier otra circunstancias que concurren en dichos viajes. Los viajes se realizarán, a ser 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 ofertadas en Internet fueran más económicas que las disponibles a través de sistemas de reservas tradicionales, la agencia adjudicataria debe, ineludiblemente, ofrecer esta posibilidad al técnico del Patronato de Turismo de Gran Canaria que este gestionando esa reserva y emitir los títulos de viaje acogiéndose a la misma si el técnico en cuestión lo estimase oportuno.

La agencia tratará, preferentemente, directamente con los hoteles sin la intervención de mediador o corresponsal alguno. No se podrán repercutir, en ningún caso, gastos derivados de la intermediación en la reserva o pago de hoteles.

La agencia se comprometerá a realizar los pagos de los hoteles por adelantado a fin de que el personal del Patronato de Turismo pueda presentar el bono a la llegada a los mismos como justificante del pago y sin necesidad de realizar desembolso alguno.

La oferta de los licitadores a este concurso deberá incluir los eventuales gastos de cancelación que debería asumir el Patronato de Turismo de Gran Canaria para los servicios solicitados, especificando los porcentajes dependiendo de los plazos en que las posibles cancelaciones se produzcan.

Dicha oferta deberá, así mismo, incluir los gastos que nos cargarían por emisión de títulos de viaje desglosados por costes según se trate de billetes interinsulares, a la Península, Europa o al resto del mundo.

Cobertura de riesgos y servicios

La empresa adjudicataria deberá suscribir una póliza de responsabilidad civil de al menos 600.000€ (seis cientos mil), la cual será presentada a la firma del contrato.

Los viajes contratados con la empresa adjudicataria tendrán la siguiente cobertura mínima (gratuita para el Patronato de Turismo de Gran Canaria, según lo expuesto en el punto 4 del apartado “servicios a prestar”) para el viajero:

- Seguro de accidentes por una cuantía de 750.000€ por fallecimiento o incapacidad permanente
- Asistencia 24 horas en viaje oficial
- Traslado sanitario de enfermos o heridos desde cualquier parte del mundo
- Transporte de restos mortales, excluidos los gastos de inhumación, cremación o ceremonia funeraria.
- Desplazamiento urgente del asegurado por fallecimiento o enfermedad muy grave de un familiar
- Cobertura por demoras
- Cobertura por pérdida de equipajes

Importe de licitación

El precio máximo de licitación será de 75.000 € (setenta y cinco mil), de esta cantidad 69.750€ (sesenta y nueve mil setecientos cincuenta) serán para el pago de los servicios objeto de esta licitación y 5.250€ (cinco mil doscientos cincuenta) para el pago de impuestos, siendo esta última una cantidad ponderada ya que el tipo de impuesto aplicable es variable según el tipo de servicio y el ámbito territorial en que dicho servicio se pida. Así pues, como se ha dicho antes, el presupuesto global máximo, impuestos incluidos, será de 75.000€, si bien, podrá ser inferior y variar en función del volumen de trabajo y servicios solicitados a lo largo del periodo de vigencia del contrato.

Valentín González García
Unidad de Mercados

Cristina del Río Fresen
Gerente

En Las Palmas de Gran Canaria a 11 de marzo de 2010