



SENADO

PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE VIAJES Y VISITAS DEL SENADO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ÍNDICE

I. OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 1ª. Objeto.....	3
CLÁUSULA 2ª. Documentación.....	3
CLÁUSULA 3ª. Póliza de seguro.....	3
CLÁUSULA 4ª. Organización de eventos.....	3
II. INFRAESTRUCTURAS	4
CLÁUSULA 5ª. Prestación del servicio.....	4
CLÁUSULA 6ª. Gastos derivados del servicio.....	4
CLÁUSULA 7ª. Medios materiales.	4
CLÁUSULA 8ª. Desalojo de las dependencias.....	4
CLÁUSULA 9ª. Desarrollo del servicio.....	4
III. PERSONAL	5
CLÁUSULA 10ª. Personal de la agencia.	5
CLÁUSULA 11ª. Régimen del personal.....	5
CLÁUSULA 12ª. Sustitución del personal.	5
CLÁUSULA 13ª. Responsable de los servicios.	5
IV. DEBERES DE CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO DE LOS EMPLEADOS.....	6
CLÁUSULA 14ª. Deberes de confidencialidad y secreto del personal de la agencia.....	6
V. HORARIO	6
CLÁUSULA 15ª. Régimen horario.	6
CLÁUSULA 16ª. Servicio de emergencia.....	7



VI. MEDIOS MATERIALES	7
CLÁUSULA 17ª. Infraestructura mínima para la prestación del servicio.	7
CLÁUSULA 18ª. Medios materiales del personal de la agencia.	7
CLÁUSULA 19ª. Sistema de gestión de viajes.	7
CLÁUSULA 20ª. Departamento de organización de eventos.	8
VII. TARIFAS	8
CLÁUSULA 21ª. Tarifas más ventajosas.	8
CLÁUSULA 22ª. Descuentos o mejoras.	8
CLÁUSULA 23ª. Intermediación.	8
CLÁUSULA 24ª. Pago por adelantado.	9
VIII. FACTURACIÓN	9
CLÁUSULA 25ª. Facturación.	9
IX. OTRAS CONDICIONES.....	9
CLÁUSULA 26ª. Billetes para vuelos nacionales.	9
CLÁUSULA 27ª. Billetes para vuelos internacionales.	9
X. COBERTURA DE RIESGOS	9
CLÁUSULA 28ª. Seguro de responsabilidad civil.	9
CLÁUSULA 29ª. Cobertura de riesgos.	10
XI. ACCIÓN SOCIAL.....	10
CLÁUSULA 30ª. Servicios a particulares.	10
CLÁUSULA 31ª. Pago de los servicios a particulares.	10



I. OBJETO DEL CONTRATO

CLÁUSULA 1ª. Objeto.

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de agencia de viajes para la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación, en su caso, y entrega de billetes, alojamiento y alquiler de vehículos, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que, por razones del servicio, realicen los miembros y el personal del Senado. Igualmente, podrá prestar al Senado cualquier tipo de servicio propio del ámbito de actuación de una agencia de viajes, incluida la realización de las gestiones necesarias para la consecución de los visados cuando estos sean necesarios.

CLÁUSULA 2ª. Documentación.

En la documentación a entregar a las delegaciones en sus desplazamientos, además de los billetes, bonos o reservas etc., deberán indicarse las direcciones y teléfonos de los lugares para resolver las incidencias que puedan surgir en relación con el transporte y alojamiento, especificando que los interesados no deberán abonar importe alguno, así como si la llamada es gratuita o no. También deberán figurar los riesgos que cubren los seguros ofertados, los importes de cobertura, el procedimiento a seguir en caso de incidencias y la forma de resarcimiento.

Además, en la documentación referente a la reserva de hoteles, deberá incluirse la copia de la tarjeta de crédito corporativa con la que se ha realizado el pago y la copia del acuse de recibo de ese pago por el hotel.

CLÁUSULA 3ª. Póliza de seguro.

La empresa adjudicataria garantizará que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguro, de acuerdo con la legislación vigente.

CLÁUSULA 4ª. Organización de eventos.

El Senado podrá, si lo considera conveniente, encargar a la empresa adjudicataria la gestión de la organización de congresos, reuniones, conferencias y otros eventos de similares características que se aceptarán previo presupuesto presentado por el adjudicatario. Para la prestación de este servicio se podrá encargar a la empresa adjudicataria la reserva y contratación de servicios de catering y de búsqueda de espacios para organización de eventos, servicios de azafatas, organización de recorridos turísticos, servicios técnicos y otros servicios que puedan ser necesarios para cumplir con lo previsto en esta cláusula.



SENADO

II. INFRAESTRUCTURAS

CLÁUSULA 5ª. Prestación del servicio.

La prestación del servicio deberá realizarse en el Senado, que se obligará a tales efectos a ceder el simple uso a la empresa adjudicataria de los espacios adecuados y suficientes para la realización de estos servicios en las dependencias de su sede de la Calle Bailén, 3. Si las dependencias cambiasen de ubicación durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria ocupará las nuevas que al efecto se faciliten.

CLÁUSULA 6ª. Gastos derivados del servicio.

La cesión de estas dependencias no constituirá contrato de arrendamiento de clase alguna. Los gastos que puedan derivarse del servicio de fax, franqueo de correspondencia y material de oficina serán por cuenta del adjudicatario, quien podrá solicitar del Senado el mobiliario no específico (mesas, sillas, archivadores, etc.). Serán a cargo del Senado los gastos de limpieza, energía eléctrica, climatización y mantenimiento de los locales.

El Senado pondrá a disposición de la agencia un número suficiente de puestos telefónicos conectados con el sistema telefónico interno del Senado.

CLÁUSULA 7ª. Medios materiales.

Los medios materiales necesarios para la prestación del servicio que se especifican en el apartado VI de este pliego serán proporcionados por la empresa adjudicataria.

CLÁUSULA 8ª. Desalojo de las dependencias.

La agencia se obligará a desalojar y dejar libres las dependencias de toda ocupación por su parte en un plazo máximo de 7 días naturales, a partir de la fecha de extinción del contrato, por cualquier causa que ello sea. Para asegurar el cumplimiento de esta obligación, se penalizará con 150 euros por cada día de retraso en el desalojo. La empresa responderá, igualmente, de todos los daños y perjuicios que se deriven de la ocupación del local, tanto durante la vigencia del contrato como al finalizar el mismo, responsabilidad que se extenderá a los medios materiales puestos a su disposición por el Senado.

CLÁUSULA 9ª. Desarrollo del servicio.

En todo caso, la agencia, en el desarrollo del servicio contratado, deberá abstenerse de realizar dentro del Senado cualquier tipo de gestión comercial ajena a los intereses de la Cámara.



SENADO

III. PERSONAL

CLÁUSULA 10ª. Personal de la agencia.

La empresa adjudicataria estará obligada a poner al frente de la oficina de la agencia en el Senado a una persona responsable con capacidad y poder suficiente para:

- a) Ostentar la representación de la agencia cuando sea necesaria su actuación en los actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contraídas por la ejecución de los diferentes servicios contratados.
- b) Organizar las prestaciones y poner en práctica las instrucciones recibidas del Senado.
- c) Realizar las propuestas pertinentes y colaborar con el Senado en la resolución de los problemas que se planteen durante la vigencia del contrato.

Del mismo modo, el personal de la agencia será seleccionado entre profesionales del sector que cuenten con la cualificación técnica precisa y con la experiencia suficiente para atender la normal ejecución del servicio. El citado personal será de 3 personas (responsable + 2) con conocimiento de idiomas extranjeros, al menos inglés, durante todo el horario obligatorio de prestación del servicio, sin perjuicio de las adaptaciones que, puntualmente, se puedan autorizar. Los días en que haya sesión plenaria se podrá exigir la presencia de una cuarta persona.

CLÁUSULA 11ª. Régimen del personal.

La empresa adjudicataria asumirá la dirección técnica del personal que aporte, así como la totalidad de las remuneraciones salariales, Seguridad Social y contribuciones sociales que correspondan conforme a la legislación y convenio colectivo vigentes para el sector. En relación con este personal, el Senado no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otro género.

CLÁUSULA 12ª. Sustitución del personal.

El Senado podrá exigir la inmediata sustitución de cualquiera de las personas que formen parte de la agencia, cuando éstas tuvieran comportamientos incorrectos o se aprecie que no realizan el servicio correctamente. Asimismo, la empresa estará obligada a sustituir las bajas por enfermedad, permisos o periodos vacacionales. Igualmente, deberá atender la solicitud del Senado referida al reforzamiento puntual o estacional del personal adscrito al servicio cuando el incremento objetivo del volumen de trabajo así lo determine.

CLÁUSULA 13ª. Responsable de los servicios.

Por su parte, el Senado designará a un responsable de la comprobación, coordinación y vigilancia de la correcta realización de los servicios contratados.



IV. DEBERES DE CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO DE LOS EMPLEADOS

CLÁUSULA 14ª. Deberes de confidencialidad y secreto del personal de la agencia.

La agencia garantizará que todo el personal que preste servicio en la misma mantendrá la más absoluta reserva sobre todos los datos que conozcan como consecuencia del ejercicio de sus funciones. La infracción de los deberes de confidencialidad y secreto serán causa de resolución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda deducirse y que se hará efectiva por el procedimiento que corresponda.

V. HORARIO

CLÁUSULA 15ª. Régimen horario.

El horario estará condicionado por la actividad parlamentaria y por la celebración o no de sesiones plenarias.

En consecuencia, el horario obligatorio de prestación del servicio, durante todo el plazo de duración del contrato será el siguiente¹:

Días sin sesión plenaria	Lunes a jueves: de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 19:00. Viernes: de 9:30 a 14:30.
Días con sesión plenaria vespertina	De 09:00 a 15:00 De 16:00 hasta la finalización de la sesión plenaria, si se extendiese más allá de las 19:00 ² .
Días con sesión plenaria matutina	El servicio se iniciará a las 09:00 y se mantendrá de manera ininterrumpida hasta la terminación del Pleno, adoptando el horario de los días sin sesión plenaria una vez concluido.
Agosto	Lunes a viernes: de 09:00 a 15:00. ³

¹ El horario estará sujeto a eventuales modificaciones derivadas de un adelanto de la hora de comienzo de los trabajos parlamentarios. En tal caso, se comunicará a la agencia para acordar el nuevo horario.

² Si la sesión plenaria se prolongara más allá de las 21:00 horas, la prestación del servicio podrá finalizar a las 21:00 horas, sin perjuicio de la posibilidad de incluir en las ofertas, en concepto de mejora sobre este horario, la existencia de un servicio de guardia hasta la finalización de la sesión plenaria, en los términos previstos en la cláusula 15ª del pliego de cláusulas administrativas particulares.

³ Si se convocasen sesiones plenarias extraordinarias que se prolongasen por la tarde, hasta la finalización de las mismas.



SENADO

CLÁUSULA 16ª. Servicio de emergencia.

Además del horario habitual obligatorio descrito anteriormente, la empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de emergencia (propio de la empresa y no subcontratado) ubicado en territorio nacional y que garantice la atención 24 horas los 365 días del año.

Su función será apoyar y ayudar al personal del Senado en caso de urgencia, y deberá comunicar inmediatamente a la agencia la incidencia ocurrida. El servicio de emergencia deberá ser capaz de resolver incidencias que impliquen pago posterior de sus servicios (principalmente obtención de billetes, alojamiento y, en su caso, alquiler de vehículos). Dicho servicio de emergencia sólo resolverá las incidencias relativas a los viajes oficiales del Senado. Mensualmente, la agencia facilitará a la Dirección de Relaciones Internacionales del Senado información sobre las incidencias atendidas por este servicio y la solución que se dio a las mismas.

Los licitadores deberán especificar en sus ofertas la tarifa que corresponderá a este número telefónico y quién asumirá el pago de la misma. Se podrá ofrecer que el servicio de emergencia se preste a través de un teléfono gratuito para el Senado, en los términos previstos en la cláusula 15ª del pliego de cláusulas administrativas particulares.

VI. MEDIOS MATERIALES

CLÁUSULA 17ª. Infraestructura mínima para la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria deberá disponer de la infraestructura mínima para la realización del servicio y que se considera la siguiente:

- Fax y Fotocopiadora

CLÁUSULA 18ª. Medios materiales del personal de la agencia.

Cada una de las personas que preste servicios en la agencia dispondrá de:

- Terminal Amadeus
- Terminal RENFE
- Ordenador Personal e Impresora

CLÁUSULA 19ª. Sistema de gestión de viajes.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del Senado un sistema informático seguro, fiable y accesible a través de Internet para la gestión del servicio. Este sistema deberá poder integrarse en el sistema informático interno de la Cámara a los efectos de recibir, procesar y transmitir la información y documentación relativa a los servicios. El sistema deberá permitir:



SENADO

- Solicitud y tramitación electrónica de las reservas tanto de billetes de transporte como de alojamiento, además de consultas sobre precios y disponibilidad, que deberán tener en cuenta acuerdos y condiciones más ventajosas de aplicación específica a este contrato. En función del sistema propuesto, los usuarios de este módulo podrían ser tanto los viajeros como el personal autorizado por el Senado.
- Dejar constancia de las actuaciones realizadas en la prestación del servicio, en qué fecha y hora, y otros datos, proporcionando información que permita realizar un seguimiento.
- Realización de informes de seguimiento del contrato y su ejecución para uso exclusivo del personal autorizado por el Senado. En concreto, y entre otros datos de interés deberá permitir consultar información sobre: precios medios de trayectos, transacciones realizadas, trayectos y compañías más frecuentes y gasto por servicio y viajero.

CLÁUSULA 20ª. Departamento de organización de eventos.

La empresa deberá disponer de un departamento de organización de eventos tales como congresos, reuniones, conferencias y cualesquiera eventos análogos, en conexión con lo previsto en la cláusula 4ª de este pliego.

VII. TARIFAS

CLÁUSULA 21ª. Tarifas más ventajosas.

La empresa se compromete a ofertar las tarifas más ventajosas para el Senado 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 concurran en dichos viajes. Los viajes se realizarán, a ser posible, y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regulares, trayectos directos (sin escalas), y con billete electrónico.

CLÁUSULA 22ª. Descuentos o mejoras.

La empresa se compromete a asumir la emisión de billetes aplicando a los precios los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos o convenios que el Senado haya suscrito o pueda suscribir con empresas, compañías o entidades dedicadas al transporte y/o a la hostelería. Asimismo, se valorarán otros descuentos en materia de mejora, en los términos previstos en la cláusula 15ª del pliego de cláusulas administrativas particulares.

CLÁUSULA 23ª. Intermediación.

La agencia deberá tratar directamente con los hoteles sin intervención de mediador o corresponsal alguno. En ningún caso podrán repercutirse al Senado gastos derivados de la intermediación en la reserva o pago de hoteles.



SENADO

CLÁUSULA 24ª. Pago por adelantado.

La agencia se comprometerá a realizar los pagos de los hoteles por adelantado a fin de que las delegaciones puedan presentar el bono a la llegada a los mismos como justificante de pago y sin necesidad de realizar desembolso alguno.

VIII. FACTURACIÓN

CLÁUSULA 25ª. Facturación.

La empresa se compromete a facturar individualmente cada servicio realizado con indicación del importe así como de los descuentos o porcentajes que la empresa aplique. Igualmente, en lo concerniente al transporte, se contemplará el nombre del pasajero, medio de transporte utilizado, tarifa aplicada y, en su caso, número de billete; así como las fechas de desplazamiento y los días de estancia en cada hotel.

En todo caso, la presentación de las facturas se realizará de conformidad con la normativa general y, en particular, atendiendo a las Normas sobre procedimiento presupuestario, control, contabilidad y contratación del Senado, y presentarse mediante factura electrónica a través del punto general de entrada de facturas electrónicas que a tal efecto tenga establecido el Senado.

IX. OTRAS CONDICIONES

CLÁUSULA 26ª. Billetes para vuelos nacionales.

Con relación a los billetes para vuelos nacionales, adquiridos por los senadores a través de la agencia con cargo al Senado, aquella deberá remitir mensualmente a la Dirección de Recursos Humanos y Gobierno Interior del Senado, certificación comprensiva del listado de billetes no utilizados, hayan sido o no anulados o devueltos, con expresión del soporte electrónico de los mismos.

CLÁUSULA 27ª. Billetes para vuelos internacionales.

Con relación a los billetes para vuelos internacionales, la agencia deberá facilitar a la Dirección de Relaciones Internacionales del Senado los datos referidos al volumen de ventas total de Iberia en cada ejercicio, desglosando, en lo posible, el importe de los impuestos y comisiones, así como el importe de los billetes emitidos con dígito inicial 7 (emitidos por Iberia, pero operados con otras compañías).

X. COBERTURA DE RIESGOS

CLÁUSULA 28ª. Seguro de responsabilidad civil.

La agencia suscribirá un seguro de responsabilidad civil por un importe mínimo de 600.000 (seiscientos mil) euros.



SENADO

CLÁUSULA 29ª. Cobertura de riesgos.

Los viajes contratados con la empresa adjudicataria tendrán las siguientes coberturas mínimas de seguros para el viajero y con ámbito de cobertura mundial:

1. Seguro de accidentes en viaje que asegure un mínimo de 1.000.000 € por fallecimiento o incapacidad permanente o absoluta.
2. Seguro de accidentes 24 horas que cubra con un mínimo de 300.000 € el fallecimiento o incapacidad permanente o absoluta como consecuencia de accidente durante la estancia en viaje.
3. Seguro de asistencia en viajes que incluya al menos:
 - Traslado sanitario de enfermos o heridos.
 - Transporte o repatriación en caso de fallecimiento.
 - Desplazamiento urgente del asegurado por fallecimiento de un familiar.
 - Cobertura por demoras.
 - Cobertura por pérdida de equipajes no inferior a 1.500 €.

XI. ACCIÓN SOCIAL

CLÁUSULA 30ª. Servicios a particulares.

Se autoriza a la empresa a prestar cualquier tipo de servicio, propio del ámbito de actuación de las agencias de viaje, que los senadores o el personal de las Cortes Generales desee contratar a nivel particular, por el que no se cobrará ningún gasto de gestión. En este caso, en los servicios requeridos, se aplicarán, como mínimo, las mismas condiciones ofertadas oficialmente al Senado.

CLÁUSULA 31ª. Pago de los servicios a particulares.

Los servicios a particulares que no se produzcan con motivo de actos oficiales se concertarán y se abonarán directamente por los interesados a la empresa adjudicataria.