



## **PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA LA FUNDACIÓN TURISMO PALMA 365 - EXP. AD 24 003**

Expediente: AD 24 003

Procedimiento de adjudicación: ABIERTO

Tramitación: ORDINARIA

Forma: SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA

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

Responsable del contrato: Miguel Ruano, técnico Promoción.

### **1. ANTECEDENTES**

La Fundació Turisme 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, desarrollando, 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, desarrollo y promoción de productos turísticos, innovadores y diferenciadores.

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

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

### **2. OBJETO DEL CONTRATO**

El FTP365, para poder llevar a cabo sus fines, necesita disponer de las gestiones propias de las agencias de viajes que se adapten a sus necesidades y que agilicen la organización de las diferentes actividades promocionales y eventos que realiza.

El objeto del contrato es servicio de agencia de viajes para el desplazamiento y alojamiento del personal del FTP365, así como de los invitados de las acciones promocionales y eventos que se realicen (invitados de press y fam trips, conciertos, congresos, o otras acciones promocionales o eventos enmarcados dentro de la estrategia del FTP365).

### **3. ALCANCE DEL SERVICIO**

El alcance de estos servicios es la gestión y asistencia en viajes, que incluye: la información sobre la búsqueda de opciones y rutas más idóneas y de tarifas relacionadas, la reserva, la emisión de billetes de transporte aéreo,



terrestre y marítimo, así como el alojamiento en hoteles, y servicios de traslados (transfers) que solicite la Fundació Turisme Palma 365.

## **Los servicios que debe prestar la agencia de viajes adjudicataria son los siguientes:**

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

- Reserva de billetes de avión, tanto nacionales como en el extranjero.
- Oferta de al menos dos alternativas de vuelo de acuerdo con la disponibilidad y restricciones aplicables, siempre que sea la más ventajosa para la Fundación. Buscando los mejores precios de mercado.
- Emisión y entrega de billetes de avión.
- Por otra parte, de forma opcional, la agencia realizará la facturación y envío de las tarjetas de embarque, si lo solicita el FTP365. No es un requisito obligatorio, pero sí que se puntuará en los criterios de valoración si la agencia puede dar este servicio.
- Gestión de billetes electrónicos.
- Teléfono/asistencia en caso de emergencias. En caso puntual de incidencias (por ejemplo, problemas sobrevenidos de salud, accidentes, etc.), para situaciones que puedan requerir asistencia inmediata. (Este servicio no se refiere a nuevas cotizaciones, se refiere a emergencias que pueda sufrir el personal del FTP365 en sus viajes).
- Eventualmente, si es necesario, de acuerdo con las características de las acciones de promoción o del puesto, la agencia adjudicataria debe realizar reservas de billetes de barco y/o tren, así como de alquiler de vehículos, autocares o servicio de transfers con conductor, en territorio local, nacional e internacional.

### **II. Alojamientos**

- Reserva de hoteles, a los mejores precios del mercado, para el personal indicado por parte del FTP365, tanto en territorio nacional como en el extranjero, así como la modificación o anulación de dichas reservas, si es necesario. El régimen, normalmente, es de alojamiento y desayuno (AD).
- Gestionar todo lo referente al alojamiento una vez confirmado el servicio: comunicación directa con el hotel o alojamiento, solicitud de nuevos servicios durante la estancia del personal o invitado.

### **III. Visados y otra documentación**

Gestión de los visados y otra documentación, si fuera necesario, para los viajes del personal del FTP365 o cualquier persona que ésta designe.

### **IV. Seguros**

Gestión y emisión de seguros de viaje, por accidentes, gastos médicos, y cualquier incidencia dentro del viaje para el personal que viaje indicado por parte del FTP365, así como un seguro de pérdida y/o deterioro de equipaje, así como gestionar otras incidencias, cancelaciones, retrasos, con las mayores coberturas posibles.

### **V. Otros**

Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes.



Todos los servicios se prestarán a requerimiento y bajo las indicaciones concretas que el FTP365 proporcione en cada caso al adjudicatario.

#### 4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El contratista se compromete a buscar y obtener las condiciones más ventajosas que puedan aplicarse en la prestación del servicio, así como los precios/tarifas más competitivas a precios de mercado.

Los viajes se realizarán, de ser posible y a todos los efectos, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular, y trayectos directos (sin escalas).

En el precio final del contrato, se entienden incluidos todos los costes directos e indirectos imputables a los medios personales y materiales propios de la actividad que se contrata y de la correcta ejecución del contrato; de agencia de viajes.

Cuando sea posible, puesto que dependerá del tipo de compañía aérea, o tarifa específica del alojamiento, si lo indica el FTP365, deberá bloquear el precio ofrecido, durante el tiempo que permita la compañía aérea o las condiciones de las tarifas de el alojamiento. Es decir, reserva con cancelación gratuita, cuando lo permita la tarifa y condiciones del alojamiento o compañía aérea.

El servicio se prestará todos los días laborables, en horario completo y normal de apertura al público. El horario de utilidad para el FTP365 es de 9:00 ha 16:00 h, sin embargo, se podrá acordar con el FTP365 un horario conveniente para ambas partes, siempre que haya al menos 5 horas efectivas de coincidencia de horarios.

El contratista se compromete a prestar el servicio con la mayor rapidez y eficacia. Utilizando, para ello, los medios mecánicos, informáticos o de cualquier otro tipo que considere que mejor garantice la finalidad perseguida. Los medios utilizados para la ejecución del servicio serán a cargo de la empresa adjudicataria.

##### **Adicionalmente, corresponderá al contratista:**

- a) La obtención de las autorizaciones y licencias, documentos o cualquier información tanto oficial como particular, que se requieran para la realización de cada servicio.
- b) La indemnización de los daños que se causen tanto a la institución como a terceros a consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, salvo que tales perjuicios hayan sido ocasionados por orden inmediata y directa de la institución.
- c) El contratista deberá atender al normal desarrollo de cada servicio y cualquier incidencia que pueda producirse durante la ejecución del contrato.
- d) El contratista gestionará los cambios, modificaciones o anulaciones de los servicios que hayan sido solicitados sin cargo económico alguno de esta gestión para la institución (del servicio y tiempo del personal al ejecutar la



petición). La anulación de un billete emitido implicará, en su caso, el abono del 100% de los gastos de emisión y sólo se cargarán los gastos de cancelación del mismo si los hubiere.

e) El contratista gestionará cada servicio con la adecuada flexibilidad, adoptando soluciones ante posibles incidencias que puedan surgir con motivo de la ejecución del contrato, o ante cambios puntuales que deban realizarse, aunque no sean prestaciones directamente contratadas por el adjudicatario.

f) La empresa adjudicataria debe garantizar que la administración contratante no abonará, en ningún caso, precios abusivos que no se correspondan con la regulación normal del mercado.

### **El equipo de trabajo:**

El contratista deberá designar a una persona que le represente en sus relaciones con el FTP365: el gestor de la cuenta de empresa, con quien se sustanciarán todos los trámites y órdenes de carácter general y específico. A tal fin, el responsable designado por la empresa deberá estar localizable a través de un teléfono determinado a tal efecto.

Este gestor de la cuenta deberá tener una experiencia de al menos 3 años en gestión de viajes.

## **5. SOLICITUD DE SERVICIOS AL ADJUDICATARIO POR PARTE DEL FTP365**

La empresa adjudicataria recibirá la solicitud de los servicios por correo electrónico por parte del personal propio del FTP365 (gerente o técnicos) en el que se describirán las características del encargo.

Una vez recibida la solicitud por parte de la empresa adjudicataria, ésta realizará la gestión, coordinación, ejecución y contratación de los servicios solicitados por el FTP365.

La agencia atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de lunes a viernes con un horario mínimo de 9:00 a 16:00 horas. No obstante, podrá acordarse con el FTP365 otros horarios mientras se mantengan 5 horas efectivas de coincidencia de horarios.

La respuesta por parte de la agencia, deberá ser lo más eficaz y rápido posible, atendiendo a las características, condiciones y circunstancias de las peticiones.

## **6. FACTURACIÓN**

La empresa adjudicataria podrá facturar por cada petición de servicio que reciba por parte del FTP365. No será necesario tener que esperar a la completa finalización o cierre del expediente, para poder facturar los distintos servicios solicitados (en distintas facturas).



En las facturas se indicará el coste de cada servicio, además de los costes de emisión correspondientes y tasas que correspondan. En cada factura debe incluirse de forma clara:

- Nombre del servicio
- Nombre de los usuarios
- Concepto, número y nombre del expediente de la actividad.
- Gastos de emisión
- Fecha del servicio

## 6. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario asume el compromiso de cumplir las condiciones u obligaciones siguientes en la prestación de los servicios que requiera el FTP65 en el marco del presente contrato:

- Efectuar pagos de los servicios (hoteles, billetes, etc.) cuando sea necesario para gestionar reservas con cargo al FTP365.
- Disponer de un servicio de atención para emergencias, incluso en domingos y festivos, y facilitar para este servicio un número de teléfono nacional. Este servicio será únicamente para el personal del FTP365, y no para otros invitados externos al FTP365 (como por ejemplo, invitados de hambre y press trips, conciertos, congresos). Este servicio no es por nuevas cotizaciones y emisiones, únicamente por solucionar emergencias.
- Ofrecer un servicio personalizado. La cuenta del FTP365 debe tener un responsable con preparación y experiencia adecuadas.
- El adjudicatario debe hacer un control de los gastos que generan los servicios solicitados y también debe garantizar la disponibilidad y la rapidez de gestión del personal encargado de la cuenta del FTP365, la agilidad en la solución de incidencias, de cambios de billetes, de reembolsos, etc.

## 7. OBLIGACIONES DEL FTP365

La Dirección del FTP365 o la persona o personas designadas serán las encargadas de determinar el conjunto de funciones siguientes:

- Dar instrucciones oportunas para conseguir los objetivos del contrato. De esta forma, deben 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 componen las prestaciones objeto del contrato.
- Convocar cuantas reuniones se consideren oportunas para el buen funcionamiento de los servicios y de su supervisión.
- Informar sobre la prórroga de los plazos de ejecución del servicio y proponerla.
- Conformar los servicios y facturas.

Por su parte, el adjudicatario del contrato debe designar un coordinador para llevar a cabo el objeto del contrato, el cual, en calidad de interlocutor con el FTP365, puede dirigirse a ésta para pedir aclaraciones en relación con el contrato y comunicar cualquier incidencia que pueda surgir en el desarrollo del mismo.



## 8. PLAZO DE EJECUCIÓN

La duración del contrato será de 1 año desde su formalización con la posibilidad de prórroga de otros cuatro (4) años, conforme lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Cargo, nombres y apellidos y firma de los responsables de los Servicios administrativos y técnicos del Área promotora del contrato.

Técnico de promoción de la Fundació Turisme Palma 365 (Promotor del contrato)	Miguel Ruano
Palma, a fecha de la firma electrónica	
Director gerente de la Fundación Turismo Palma 365 (Conformidad)	Pedro Homar
Palma, a fecha de la firma electrónica	