

INFORME JUSTIFICATIVO DE LA NECESIDAD DE PROCEDER A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS” PARA TELEVISIÓN PÚBLICA DE CANARIAS, S.A. Y RADIO PÚBLICA DE CANARIAS.

Objeto del Contrato: “Servicio de Agencia de viajes y servicios complementarios” para Televisión Pública de Canarias, S.A. y Radio Pública de Canarias.

1. Naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante el contrato proyectado, así como la idoneidad de su objeto y contenido para satisfacerlas, conforme al artículo 28.1 de la Ley 9/2017:

Televisión Pública de Canarias, Sociedad Anónima (en adelante TVPC, S.A), y Radio Pública de Canarias, Sociedad Anónima (en adelante RPC, S.A.), son las sociedades mercantiles a través de las cuales el ente público RTVC ejerce las funciones de servicio público de televisión y radio en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Ambas sociedades demandan habitualmente los servicios propios de agencias de viajes, pero ni TVPC, S.A ni RPC, S.A cuentan con la infraestructura necesaria y los medios suficientes para organizar adecuadamente los traslados, las estancias y todos los servicios asociados a los viajes a efectuar, y por otra parte los servicios mencionados no se encuentran integrados en el objeto social de las referidas empresas públicas. En consecuencia, se requiere contratar mediante una empresa externa un servicio de Agencia de viajes para ejecutar todos los servicios propios del objeto de la licitación.

Asimismo, velando por el cumplimiento de los principios que rigen la prestación del servicio público, se requiere la contratación de un servicio de calidad que repercuta positivamente en el cumplimiento de objetivos de carácter social y medioambiental, mejorando así la eficiencia en la utilización de los fondos públicos.

Por razones operativas, y en aras a satisfacer los principios de economía y eficacia, se procede a la tramitación de la contratación conjunta de la prestación del servicio de Agencia de viajes y servicios complementarios por TVPC, S.A. y RPC, S.A., conforme lo dispuesto en el art. 31.2 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, (en adelante, LCSP), asumiendo TVPC,S.A. la condición de entidad administradora del procedimiento de contratación, sin perjuicio de la condición de TVPC,S.A. y RPC,S.A. como parte y entidad contratante de su respectivo lote, y de la consecuente responsabilidad individual de ambas entidades para con el adjudicatario del lote, en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Dicho objeto corresponde al código 63510000-7 “Servicios de agencias de viajes y servicios similares” de la nomenclatura Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea, categoría Servicios de transporte (excluido el transporte de residuos).

La contratación se fracciona en los siguientes lotes:

- **LOTE 1: Servicio de Agencia de viajes y servicios complementarios para TVPC, S.A**
- **LOTE 2: Servicio de Agencia de viajes y servicios complementarios para RPC, S.A**

2. De la insuficiencia de Medios en caso de tratarse de un Contrato de Servicios, conforme al artículo 116.4 de la Ley 9/2017.

Actualmente, TVPC, S.A. y RPC, S.A no disponen de medios personales y materiales adecuados y suficientes para llevar a cabo la cobertura de los servicios a contratar que por otra parte no se

encuentran integrados en el objeto social de ambas empresas públicas, por lo que requiere la contratación externa.

3. Duración

La vigencia del contrato se inicia con la firma del documento administrativo de formalización y se prevé una duración de tres (3) años más dos (2) años adicionales de posibles prórrogas anuales.

4. El presupuesto del contrato con una indicación de todos los conceptos que lo integran, incluyendo siempre los costes laborales si existiesen, de conformidad con artículos 116.4 y 101 de la LCSP.

No es posible establecer con exactitud un presupuesto base de licitación, en tanto no pueden determinarse a priori y con certeza el número de servicios que se efectuarán durante la vigencia del contrato por depender de las necesidades de las entidades contratantes, por tanto, no puede conocerse con precisión el presupuesto de licitación con la antelación que exigiría esta contratación.

No obstante, el presupuesto de gasto máximo o indicativo por la duración estricta del contrato es decir tres (3) años, incluyendo el Impuesto General Indirecto Canario, asciende a un total de **NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL CIENTO TREINTA Y SIETE (994.137,00€)** siendo el desglose por lote el siguiente:

PRESUPUESTO MÁXIMO	IMPORTE	IGIC 7 %	TOTAL
PRESUPUESTO MÁXIMO LOTE 1	844.800,00€	59.136,00€	903.936,00€
PRESUPUESTO MÁXIMO LOTE 2	84.300,00€	5.901,00€	90.201,00€
TOTAL	929.100,00€	65.037,00€	994.137,00€

Este presupuesto de gasto máximo está calculado teniendo en cuenta el gasto anual acumulado por este tipo de servicios en los últimos cuatro años, en consonancia con el art. 101.10 a) en referencia a los contratos de servicios sucesivos y con periodicidad, y de acuerdo con el art. 101.7 de la LCSP, referente a los precios habituales del mercado.

Asimismo, considerando lo previsto en la recomendación 1/2021 de la Junta Consultiva del Gobierno de Canarias de 28 de octubre sobre gastos generales y beneficio industrial en los contratos del sector público canario, así como las características de este servicio recurrente cuya prestación no implica la ejecución de tareas complejas, sus costes se distribuyen de la siguiente manera:

DESGLOSE	PRESUPUESTO BASE DE LICITACION
Costes directos	775.672,07 €
Gastos generales (13 %)	100.837,37 €
Beneficio Industrial (6%)	52.590,57 €
Total (Sin IGIC)	929.100,00 €
IGIC 7%	65.037,00 €
Importe total	994.137,00 €

El gasto efectivo estará condicionado por las necesidades reales de TVPC, S.A, y de RPC, S.A, que, por tanto, no quedan obligadas a gastar la totalidad del importe indicado. Al contrato objeto de la presente licitación le es aplicable la Disposición Trigésima Tercera de la LCSP referente a que las unidades a adquirir por la entidad contratante quedan subordinadas a las necesidades de ésta.

5. **El valor estimado del contrato** por los tres años de duración del mismo más dos años de prórroga, incrementado en un 20% por posible aumento de unidades de servicio a adquirir asciende a un millón ochocientos cincuenta y ocho mil doscientos euros (1.858.200,00 €) IGIC no incluido, siendo el desglose por lotes el siguiente:

VALOR ESTIMADO 5 AÑOS	IMPORTE
VALOR ESTIMADO LOTE 1	1.689.600,00€
VALOR ESTIMADO LOTE 2.	168.600,00€
TOTAL	1.858.200,00€

Dicho importe se ha calculado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 101.1.a) de la LCSP, es decir, tomando el importe total del contrato sin incluir el IGIC.

Siendo el valor estimado el importe el indicado, el presente contrato está **sujeto a regulación armonizada** de acuerdo con el artículo 22 de la LCSP.

6. Unidad técnica encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato que figure en los pliegos, según art. 62.1 de la LCSP

TVPC,S.A. y RPC,S.A. designarán a los Responsables del Contrato cuya función será la de supervisar la correcta ejecución del servicio contratado.

7. Requisitos de solvencia y criterios de adjudicación.

Como requisitos de solvencia económica y financiera y solvencia técnica o profesional, a exigir al contratista, y como criterios que deben tenerse en consideración para adjudicar, se proponen los siguientes:

SOLVENCIA:

Clasificación de las empresas licitadoras

El artículo 46 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, (RGLCAP) aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, y modificado por el Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, señala que en los contratos de servicios el empresario podrá acreditar su solvencia indistintamente mediante su clasificación en el subgrupo de clasificación correspondiente al contrato o bien acreditando el cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia exigidos en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y detallados en los pliegos del contrato.

El artículo 37 del RGLCAP, “Grupos y subgrupos de clasificación en los contratos de servicios” recoge el servicio de Agencias de viajes en su **Grupo U y Subgrupo 4**.

En consideración a lo expuesto, las empresas licitadoras clasificadas en el **Grupo y Subgrupo** indicados no habrán de acreditar su solvencia según las indicaciones expuestas en los párrafos siguientes para las no clasificadas. La categoría requerida de acuerdo con el valor estimado del contrato y según lo indicado en el artículo 38 del RGLCAP es el siguiente:

- **Lote 1:** Servicio de Agencia de viajes y servicios complementarios para TVPC, S.A: **categoría 5**
- **Lote 2:** Servicio de Agencia de viajes y servicios complementarios para RPC, S.A: **categoría 2**

Las empresas licitadoras no clasificadas en los términos anteriores habrán de acreditar su solvencia de acuerdo con las indicaciones siguientes:

A. Requisitos de Solvencia económica y financiera

La solvencia económica y financiera vendrá determinada por el cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) Medios para acreditar la solvencia:

Volumen anual de negocios, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos ejercicios disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas, que deberá ser igual o superior al valor anual medio del valor estimado del contrato del lote al que licite. El valor anual medio es el resultante de dividir el valor estimado del lote al que se licite entre la duración total del contrato incluyendo prórrogas (cinco años).

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

Como ambos lotes han de ejecutarse simultáneamente, será de aplicación el artículo 87.1.a) de la LCSP, debiendo el adjudicatario de ambos lotes acreditar una solvencia acumulada correspondiente a los dos lotes..

b) Concreción de los requisitos de solvencia:

La solvencia económica y financiera relacionada en el párrafo a) anterior y de acuerdo con al valor estimado de cada lote deberá ser el siguiente:

- Lote 1 Servicio de Agencia de viajes y servicios complementarios para TVPC, S.A: **337.920,00€**
- Lote 2 Servicio de Agencia de viajes y servicios complementarios para RPC, S.A: **33.720,00€**

Requisitos de solvencia técnica o profesional,

a) Medios para acreditar la solvencia

Importe anual acumulado de los principales servicios de igual o similar naturaleza que los que constituye el objeto del contrato, en el año de mayor ejecución de los últimos tres años. Dicho importe anual acumulado deberá ser al menos igual al 70% del valor anual medio del valor estimado del contrato del lote al que licite.

Esta solvencia se acreditará a través de una declaración responsable sobre los principales servicios o trabajos de igual o similar naturaleza que los que constituye el objeto del contrato realizados en el año de mayor ejecución de los últimos tres años, indicándose la siguiente información:

- Importe
- Año
- Entidad a la que ha prestado los servicios

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario para el que se efectuaron los servicios o trabajos por el licitador.

No será necesario aportar certificado en relación a los trabajos, incluidos en la declaración del licitador, que se hubieran podido prestar a TVPC, S.A. o a RPC, S.A.

b) Concreción de los requisitos de solvencia.

La solvencia técnica o profesional relacionada en el párrafo a) anterior y de acuerdo con al valor estimado de cada lote deberá ser como mínimo la siguiente:

- Lote 1 Servicio de Agencia de viajes y servicios complementarios para TVPC, S.A: **236.544,00€**
- Lote 2 Servicio de Agencia de viajes y servicios complementarios para RPC, S.A: **23.604,00€**

Como todos los lotes han de ejecutarse simultáneamente, será de aplicación el artículo 87.1.a) de la LCSP, debiendo el adjudicatario de ambos lotes acreditar una solvencia acumulada correspondiente a los dos lotes.

En los casos en que a la licitación se presenten entidades empresariales extranjeras de un Estado miembro de la Unión Europea o signatario del Espacio Económico Europeo, la acreditación de su capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones se podrá realizar bien mediante consulta en la correspondiente lista oficial de operadores económicos autorizados de un Estado miembro, bien mediante la aportación de la documentación acreditativa de los citados extremos

c) Concreción adicional de las condiciones de solvencia: Seguro de responsabilidad civil y Herramienta software de gestión de viajes

1.- Seguro de Responsabilidad civil

Siguiendo lo establecido en el artículo 12 del Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de Agencias de viajes, la empresa adjudicataria habrá de contratar y mantener en permanente vigencia una póliza de seguro de responsabilidad civil para afianzar el normal desarrollo de su actividad que garantice los posibles riesgos de su responsabilidad. La póliza de seguro habrá de cubrir los tres bloques de responsabilidades siguientes:

- a) La responsabilidad civil de la explotación del negocio.
- b) La responsabilidad civil indirecta o subsidiaria.
- c) La responsabilidad por daños patrimoniales primarios.

Estas coberturas incluyen todo tipo de daños o siniestros: Daños corporales, daños materiales y los perjuicios económicos causados. De acuerdo con la normativa referida, la póliza habrá de cubrir una

cuantía mínima de 900.000 euros, es decir 300.000 euros por cada bloque de responsabilidad indicado, a), b) y c).

2. Herramienta software de gestión de viajes

Como concreción adicional de solvencia técnica, será requisito indispensable sin el cual no se procederá a la valoración de la oferta, disponer de una herramienta software de gestión de viajes mediante un sistema on-line que permita a la entidad contratante tener un seguimiento en tiempo real de las actuaciones realizadas en la prestación del servicio, control del volumen de facturación, acceso a datos de consumo, datos estadísticos, obtención de informes, seguimiento del contrato etc., permitiendo asimismo la transferencia de los ficheros correspondientes.

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN: El contrato se adjudicará a la proposición que oferte la mejor relación calidad-precio en la ejecución del contrato, evaluada mediante la aplicación de los siguientes criterios de adjudicación cuantificables automáticamente:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	Puntos máximos
A. CRITERIOS ECONÓMICOS= hasta 90 puntos	
1.-CARGOS POR EMISIÓN DE TIPO DE BILLETES AÉREOS	
1.1 Cargo por emisión de billete de avión interinsular	≤8
1.2 Cargo por emisión de billete de avión nacional	≤8
1.3 Cargo por emisión de billete de avión europeo	≤8
1.4 Cargo por emisión de billete de avión intercontinental	≤8
2.- CARGOS POR EMISIÓN DE BILLETES DE TREN, BARCO, GUAGUA O CUALQUIER OTRO MEDIO DE TRANSPORTE ADICIONAL DISTINTO AL AÉREO	≤8
3.- PORCENTAJE DE BONIFICACIÓN POR DÍA DE ALQUILER DE VEHÍCULOS ENTREGADOS EN TERMINAL DE AEROPUERTO, MARÍTIMO O ESTACIÓN DE TREN	≤10
4.- CARGO POR GESTIÓN DE RESERVA DE ALOJAMIENTO	≤10
5.-SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE GRATUITO	= 5

6.-PORCENTAJE DE DESCUENTO COMERCIAL A APLICAR SOBRE CADA SERVICIO FACTURADO	≤20
B. CRITERIOS CUALITATIVOS= hasta 10 puntos	
7.-DISPONIBILIDAD Y APERTURA DE AGENCIA LOS SÁBADOS PARA SERVICIOS HABITUALES NO URGENTES	= 5
8.-PORCENTAJE IGUALITARIO DE MUJERES EN PLANTILLA (ENTRE EL 40% Y EL 60%)	= 5
8.- POR ESTAR INSCRITO EN EI REGISTRO OFICIAL DE HUELLA DE CARBONO	= 5
PUNTUACIÓN TOTAL MÁXIMA	100

La valoración de los criterios de adjudicación se hará con arreglo al siguiente procedimiento:

A. Criterios económicos

1. Respecto al criterio "1.- Cargos por emisión de tipo de billetes aéreos"

1.1 Cargo por emisión de billete de avión interinsular:	hasta 8 puntos máximos
1.2 Cargo por emisión de billete de avión nacional:	hasta 8 puntos máximos
1.3 Cargo por emisión de billete de avión europeo:	hasta 8 puntos máximos
1.4 Cargo por emisión de billete de avión intercontinental:	hasta 8 puntos máximos

Las empresas licitadoras ofertarán el cargo a aplicar por cada uno de los servicios de emisión de billetes aéreos detallados, valorándose mediante el sistema indicado a continuación, a aplicar individualmente por cada tipo de billete, hasta un máximo de 8 puntos por tipo de billete.

La oferta de menor importe de cargo de emisión será valorada con el máximo de 8 puntos y a las demás ofertas se aplicará la siguiente fórmula:

$$P = (pm * mo) / O$$

Donde "P" es la puntuación de la oferta valorándose

"pm" es la puntuación máxima (8 puntos)

"mo" es la mejor oferta (la oferta más baja)

“O” es el valor cuantitativo de la oferta que se valora

Las empresas licitadoras que se abstengan de realizar oferta en este apartado 1 serán excluidas de la licitación.

Con el objeto de no desvirtuar desproporcionadamente la valoración de las demás ofertas, no se admitirán ofertas a 0 euros. Las propuestas se ofertarán con un máximo de dos decimales.

2. Respecto al criterio “2.-Cargos por emisión de billetes de tren, barco o guagua o cualquier otro medio de transporte adicional distinto al aéreo”: hasta 8 puntos máximos

Las empresas licitadoras ofertarán el cargo a aplicar en todos los billetes por el servicio de emisión de billetes de tren, barco o guagua o cualquier otro medio de transporte adicional distinto al transporte aéreo, valorándose mediante el sistema siguiente:

La oferta de menor importe de cargo de emisión será valorada con el máximo de 8 puntos y a las demás ofertas se aplicará la siguiente fórmula:

$$P = (pm * mo) / O$$

Donde “P” es la puntuación de la oferta valorándose

“pm” es la puntuación máxima (8 puntos)

“mo” es la mejor oferta (la oferta más baja)

“O” es el valor cuantitativo de la oferta que se valora

Las empresas licitadoras que se abstengan de realizar oferta en este apartado 2 serán excluidas de la licitación.

Con el objeto de no desvirtuar desproporcionadamente la valoración de las demás ofertas, no se admitirán ofertas a 0 euros. Las propuestas se ofertarán con un máximo de dos decimales.

3. Respecto al criterio “3.- Porcentaje de bonificación por día de alquiler de vehículos entregados en terminal de aeropuerto, marítimo o estación de tren”: hasta 10 puntos.

Las empresas licitadoras ofertarán un porcentaje de bonificación negociado con las agencias de alquiler de vehículos a aplicar sobre las tarifas habituales de éstas. No debe confundirse este % de bonificación, soportado por las empresas de alquiler de vehículos, con el descuento comercial soportado por la Agencia de viajes y referido en el Criterio 6.

A las demás ofertas se aplicará la fórmula siguiente:

$$P = (pm * O) / mo$$

Donde “P” es la puntuación de la oferta valorándose

“pm” es la puntuación máxima (10 puntos)

“mo” es la mejor oferta (la oferta más baja)

“O” es el valor cuantitativo de la oferta que se valora

Las empresas licitadoras que se abstengan de realizar oferta en este apartado 3 serán excluidas de la licitación.

Las propuestas se ofertarán con un máximo de dos decimales.

4. Respecto al criterio “4. Cargo por gestión de reserva de alojamiento”: hasta 10 puntos

Las empresas licitadoras ofertarán el cargo a aplicar por reserva de alojamiento efectivamente ejecutado y emitido el correspondiente bono al usuario.

La oferta de menor importe de cargo de emisión será valorada con el máximo de 10 puntos y a las demás ofertas se aplicará la siguiente fórmula:

A las demás ofertas se aplicará la fórmula siguiente:

$$P = (pm * mo) / O$$

Donde "P" es la puntuación de la oferta valorándose

"pm" es la puntuación máxima (10 puntos)

"mo" es la mejor oferta (la oferta más baja)

"O" es el valor cuantitativo de la oferta que se valora

Las empresas licitadoras que se abstengan de realizar oferta en este apartado 4 serán excluidas de la licitación.

Con el objeto de no desvirtuar desproporcionadamente la valoración de las demás ofertas, no se admitirán ofertas a 0 euros. Las propuestas se ofertarán con un máximo de dos decimales.

5. Respecto al criterio "5.- Seguro de asistencia en viaje gratuito": 5 puntos

El Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (PPT) de la licitación incluye en la cláusula referente al Seguro de Asistencia en viajes gratuito a ofrecer voluntariamente por la empresa contratista, el detallado completo de los conceptos e importes incluidos en bloque en la propuesta, que en caso de ofrecerse será valorada con 5 puntos.

6. Respecto al criterio "6. Porcentaje de descuento comercial a aplicar sobre cada servicio facturado": hasta 20 puntos

Las empresas licitadoras ofertarán un porcentaje de descuento comercial a aplicar sobre la factura mensual de los servicios prestados.

El porcentaje de descuento mayor será valorado con el máximo de 20 puntos y las demás ofertas serán valoradas mediante la siguiente fórmula:

$$P = (pm * O) / mo$$

Donde "P" es la puntuación de la oferta valorándose

"pm" es la puntuación máxima (20 puntos)

"mo" es la mejor oferta (el mayor porcentaje de descuento ofertado)

"O" es el valor cuantitativo de la oferta que se valora

Las empresas licitadoras que se abstengan de realizar oferta en este apartado 6 serán excluidas de la licitación. Los porcentajes de descuento se ofertarán sin decimales.

B. Criterios cualitativos

7.- Respecto al criterio "7.- Disponibilidad de agencia los sábados para servicios habituales no urgentes": 5 puntos

Las empresas licitadoras podrán ofertar la disponibilidad de servicios habituales en sábados en horario completo desde las ocho de la mañana hasta las ocho de la tarde, entendido como horario de las Islas Canarias, para la prestación de servicios habitualmente solicitados en días laborables. La disponibilidad se entiende no necesariamente presencial.

La oferta realizada en su caso es independiente de la obligación especificada en el PPT de disponibilidad de la contratista las 24 horas los 365 días al año respecto a situaciones de urgencia o emergencia.

La oferta especificada en este apartado será valorada con 5 puntos.

8.-Respecto al criterio “8.-Porcentaje igualitario de mujeres en plantilla (entre el 40% y el 60%)”: 5 puntos.

Con el objeto de cumplir con la normativa relativa al fomento de igualdad entre hombres y mujeres en el entorno laboral, será valorada con 5 puntos la oferta a justificar por la licitadora adjudicataria, de un porcentaje entre el 40% y el 60% del personal en su plantilla, acompañado de un compromiso de mantenimiento del porcentaje de mujeres en el equipo de trabajo a adscribir al contrato en dicho rango durante la vigencia del mismo.

La acreditación del presente criterio será solicitada únicamente a la empresa adjudicataria.

9.-Respecto al criterio “9.- Por estar inscrito en el Registro de huella de carbono”: 5 puntos

Se valorará con 5 puntos la inscripción en alguno de los registros oficiales de huella de carbono. Los licitadores deberán presentar junto a su oferta el certificado acreditativo de dicha inscripción.

En caso de ofertar el presente criterio, la acreditación de la tramitación deberá aportarse por las empresas licitadoras en sus propuestas en el archivo correspondiente.

Justificación de los criterios de adjudicación

En relación a los criterios económicos y el gran peso de éstos en la valoración total de las ofertas, se justifica por la necesidad de puntuar los múltiples componentes de los precios de los servicios requeridos. Para su valoración se han descompuesto en una serie de cargos, precios y porcentajes a aplicar sobre el servicio de emisión de varios tipos de billetes, de avión, tren, guagua, y otros medios de transporte interinsulares, nacionales e internacionales, además de alquiler de vehículos y alojamiento.

Añadido a todo ello, el descuento comercial sobre facturación constituye un factor elemental de la oferta. Las posibles propuestas de los licitadores incluyen además la posibilidad de ofertar gratuitamente un Seguro de asistencia en viaje en los términos descritos en el Pliego de Prescripciones Técnicas de la licitación, constituyendo tanto un elemento económico como cualitativo adicional que redundará en la optimización del servicio a ejecutar.

Este conjunto de elementos económicos a proponer acrecienta necesariamente el protagonismo de la oferta económica en la valoración de las propuestas.

Se han incorporado a los criterios de adjudicación tres elementos estrictamente cualitativos:

- La propuesta de apertura en sábados para efectuar servicios habituales corrientes que no integran las situaciones de urgencia o emergencia frente a las cuales la empresa contratista deberá necesariamente estar disponible de manera permanente: Se entiende que cada vez con mayor frecuencia determinados servicios necesitan requerirse más allá de los días estrictamente laborables y por ello se valora la propuesta de disponibilidad los sábados.

- Porcentaje igualitario de mujeres, entre el 40% y el 60%: Se establece este criterio por el que el contratista se compromete a mantener un porcentaje igualitario entre hombres y mujeres en el equipo de trabajo a adscribir al contrato, en aras a incrementar y mejorar la eficiencia del gasto público a través de la contratación de servicios de mayor calidad que repercutan positivamente en el cumplimiento de objetivos sociales y en el cumplimiento de los principios rectoros del servicio público por los que debe velar TVPC en el ejercicio de sus funciones, entre los que se encuentra la protección y salvaguarda de la igualdad entre hombres y mujeres.
- Inscripción en el Registro oficial de huella de carbono: Considerando lo previsto en el artículo 24 de la LEY 6/2022, de 27 de diciembre, de cambio climático y transición energética de Canarias, se introduce como criterio de adjudicación la inscripción de los licitadores en registros oficiales de la huella de carbono. La inscripción en este registro avala los esfuerzos de las licitadoras en el cálculo y reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero que genera su actividad y por tanto en la ejecución del contrato.

8. Subcontratación

La empresa contratista podrá subcontratar la ejecución parcial del contrato con terceras personas que no estén inhabilitadas para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico, o incurso en algunas de las causas de prohibición para contratar.

9. Condiciones esenciales del contrato:

1. Si el contrato se adjudicó en virtud de algún criterio preferencial a razón de empate de valoraciones, la contratista estará obligada a mantener las mismas circunstancias que motivaron la adjudicación, durante toda la vigencia del contrato.
2. La empresa contratista deberá cumplir estrictamente su propuesta en todo aquello que haya sido objeto de valoración de acuerdo con los criterios de adjudicación establecidos en el pliego de condiciones de la licitación.
3. Deberá adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales especificados en el Pliego de Prescripciones Técnicas de la licitación y cumplir rigurosamente con las propuestas contenidas en su oferta.
4. Se considerarán obligaciones esenciales del contrato aquellas designadas como tales en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
5. Si la ejecución del contrato requiriera que la empresa contratista haya de contratar personal, éste deberá ser contratado entre personas inscritas como demandantes de empleo en las oficinas del Servicio de Empleo que corresponda, con una antigüedad de, al menos, seis meses en el momento en que se haga efectiva la contratación.

Excepcionalmente, se podrá contratar otro personal cuando el Servicio Canario de Empleo acredite que los puestos de trabajo que se precisan han sido ofertados y no han podido ser cubiertos por personas inscritas con dicha antigüedad, o cuando el personal objeto de contratación haya estado inscrito seis meses completos como demandante de empleo en periodos no consecutivos en los doce meses anteriores a la fecha efectiva de la contratación.

10. Condiciones especiales de ejecución

1. En materia medioambiental:

- La empresa contratista deberá en la medida de lo posible, reducir al máximo en sus dependencias, locales y oficinas el uso del papel, siendo éste de material reciclado.

- Deberá contar en las referidas dependencias con un plan de ahorro energético, instruyendo debidamente al personal en el uso adecuado de la tecnología para su cumplimiento.
- Deberá contar igualmente con protocolos de eliminación y reciclaje de residuos, papel, tinta de impresoras, disposición adecuada de hardware inservible y demás tecnología obsoleta.

2. En materia sociolaboral

- Deberá cumplir estrictamente con el Convenio Laboral aplicable, en referencia especial a salarios, horarios, vacaciones, turnos etc. y con el pago de salarios convenido en base al Convenio.
- Deberá fomentar la conciliación entre la vida familiar y laboral con el establecimiento de adecuados turnos de prestación de los servicios.

3. En materia de igualdad

- La contratista deberá contratar en igualdad de condiciones salariales a hombres y mujeres.
- En el caso de haber ofertado el criterio de adjudicación nº 8, deberá periódicamente justificar el mantenimiento del porcentaje de mujeres en plantilla alegado en su propuesta.

11. Penalidades

A. Incumplimiento de plazos.

- a) La empresa contratista queda obligada al cumplimiento de los plazos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Asimismo, si para el cumplimiento de cualquier obligación esencial o condición especial de ejecución del contrato el responsable del mismo designado por la entidad contratante señalara un plazo a la contratista para hacer efectiva su realización, aportación o ejecución, la contratista incurrirá en demora de no cumplirse dicho plazo.
- b) Si llegado el final de dichos plazos, la contratista hubiere incurrido en demora, por causa a ella imputable, la entidad contratante podrá optar indistintamente, por la resolución del contrato con pérdida de la garantía constituida o por la imposición de las penalidades diarias en la proporción de 0,60 euros por cada 1.000 euros del presupuesto anual máximo del contrato, IGIC excluido.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 por 100 del presupuesto anual máximo del contrato, IGIC excluido, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades. Esta misma facultad tendrá la entidad contratante respecto al incumplimiento por parte de la contratista de los plazos parciales o cuando la demora en el cumplimiento de aquéllos haga presumir razonablemente la imposibilidad del cumplimiento del plazo total.

- c) La constitución en mora de la contratista no requerirá intimación previa por parte de la entidad contratante.

B. Cumplimiento defectuoso o incumplimiento parcial de la ejecución del objeto del contrato.

- a) En el caso de que la contratista realizara defectuosamente el objeto del contrato, incumpliera los compromisos adquiridos en virtud del mismo, la oferta propuesta, las especificaciones

técnicas contenidas en el PPT, las obligaciones esenciales del contrato, las condiciones especiales de ejecución establecidas en el presente pliego, de manera reiterada e injustificada, con notable perjuicio para la entidad contratante, ésta podrá optar por resolver el contrato con incautación de la garantía constituida, o bien imponer una penalización económica por importe del 10 % del presupuesto anual máximo del contrato, IGIC excluido.

b) Cuando la contratista, por causas a ella imputables, hubiera incumplido parcialmente la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, la entidad contratante podrá imponer penalidades en los siguientes términos:

- Se penalizará el incumplimiento puntual y no reiterado de cualquiera de las obligaciones indicadas en el PPT respecto a los servicios requeridos tras su solicitud y el deficiente o tardío envío de información, ofertas, propuestas y en su caso reservas, billetes y bonos referentes a transporte, alojamiento, alquiler de vehículos, o cualquier otro objeto del contrato referido en el PPT. Se incluyen las incidencias relativas a fallos en las herramientas técnicas utilizadas por la agencia contratista.
- En virtud de lo indicado en el párrafo anterior se impondrá una penalización de hasta el 20% de la facturación del servicio correspondiente a la infracción incurrida, en función de la gravedad de los hechos, pudiendo incluso incoarse expediente de resolución del contrato en caso de reiteración de los incumplimientos o perjuicio notable a la entidad contratante.
- La constancia de los referidos retrasos e incumplimientos se efectuará mediante correo electrónico dirigido por el responsable del contrato al interlocutor de la contratista.

c) Cuando la contratista, por causas a ella imputables, hubiera incumplido total o parcialmente las obligaciones definidas en el contrato relativas a la protección de datos personales, el órgano de contratación podrá optar, indistintamente, por su resolución, o por imponer una penalización económica por importe del 5% del presupuesto anual máximo del contrato, IGIC excluido.

d) Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable supervisor de la ejecución del contrato y previa audiencia del contratista, siendo inmediatamente ejecutiva; se harán efectivas mediante deducción de su importe en los abonos a realizar a la empresa contratista, o, cuando no pudieran deducirse de dichos pagos, se harán efectivas sobre la garantía constituida.

e) Si las penalidades impuestas con arreglo a lo establecido en los apartados anteriores no cubriesen los daños ocasionados a la entidad contratante por los incumplimientos de la contratista, aquella le exigirá una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

12. Modificación del contrato

El contrato sólo podrá modificarse por razones de interés público, con arreglo a lo establecido en los apartados siguientes y en los artículos 203 a 207 de la LCSP.

Las modificaciones del contrato serán obligatorias para la contratista, con la salvedad a que se refiere el artículo 206.1 de la LCSP, y se formalizarán en documento administrativo.

Modificaciones previstas:

Las entidades contratantes prevén la posibilidad de un aumento de desplazamientos y viajes a contratar en el tiempo de duración de tres años del contrato y en las posibles prórrogas contempladas en el presente documento sin superar el 20% del valor estimado del contrato cuyo importe se ha calculado teniendo en consideración la referida modificación prevista.

Modificaciones no previstas: prestaciones adicionales, circunstancias imprevisibles y modificaciones no sustanciales.

Podrán llevarse a cabo modificaciones del contrato cuando concurra alguna de las circunstancias a que se refiere el apartado 2 del artículo 205 de la LCSP, siempre y cuando no alteren las condiciones esenciales de la licitación y adjudicación del contrato, debiendo limitarse a introducir las variaciones estrictamente indispensables para atender la causa objetiva que las haga necesarias.

El órgano de contratación deberá aprobar, previamente a su ejecución, la modificación del contrato, siguiendo al efecto el procedimiento establecido en el artículo 191 de la LCSP, teniendo en cuenta, asimismo, lo dispuesto en el artículo 207.2 de dicha Ley.

De acuerdo con el artículo 309.1 segundo párrafo de la LCSP, al contratarse el objeto por unidades de servicio, no tendrán consideración de modificaciones las variaciones que se produzcan durante la correcta ejecución de la prestación, siempre que no representen un incremento del gasto superior al 10% del precio del contrato.

13. Plazo de garantía

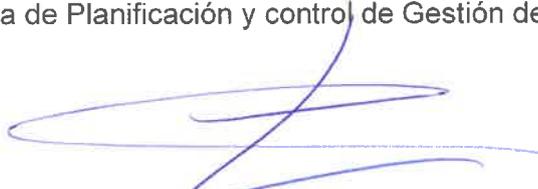
El objeto del contrato quedará sujeto a un plazo de garantía de 1 mes, a contar desde la fecha de recepción o conformidad del trabajo, plazo durante el cual la entidad contratante podrá comprobar que el servicio realizado se ajusta a lo contratado y a lo estipulado en el PPT.

14. Documentación aportada.

Se adjunta el pliego de prescripciones técnicas (PPT)

Santa Cruz de Tenerife, a 27 de marzo de 2023

La Directora de Planificación y control de Gestión de RTVC



Paloma María Martín de la Riva

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO “SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS” PARA TELEVISIÓN PÚBLICA DE CANARIAS S.A. Y RADIO PÚBLICA DE CANARIAS S.A”



INDICE

<u>I.</u>	<u>DISPOSICIONES GENERALES</u>	<u>3</u>
1.	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:	3
2.	ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS	4
2.1	MEDIOS DE TRANSPORTE:	4
2.2	ALOJAMIENTO	5
2.3	ALQUILER DE VEHÍCULOS	7
2.4	OTROS SERVICIOS:	7
2.5	OBSERVACIÓN ADICIONAL	8
3.	MEDIOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	8
A.	DEPENDENCIAS Y HORARIOS	9
B.	HABILITACIÓN Y AUTORIZACIONES	9
C.	MEDIOS PERSONALES	9
D.	HERRAMIENTA SOFTWARE DE GESTIÓN DEL SERVICIO	11
4.	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CADA SERVICIO Y OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA	11
5.	OFERTA DE SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE	13
6.	FACTURACIÓN DEL SERVICIO	15
<u>II.</u>	<u>DISPOSICIONES FINALES</u>	<u>17</u>
7.	CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	17
8.	INCUMPLIMIENTOS Y PENALIDADES	18

I. DISPOSICIONES GENERALES

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, tiene por objeto regular las características técnicas que han de regir en la contratación de las prestaciones relativas al servicio de agencia de viajes y servicios complementarios para Televisión Pública de Canarias S.A (en adelante TVPC, S.A) y Radio Pública de Canarias S.A, (en adelante RPC, S.A).

Para obtener la mejor consecución de los objetivos de la TVPC, S.A y de la RPC, S.A se hace imprescindible mantener una presencia constante en reuniones de las distintas comisiones de la Federación de Organismos de Radiotelevisiones Autonómicas (FORTA), eventos deportivos, culturales, o de otra índole, tanto entre islas, como nacionales e internacionales, siendo necesario contar con la gestión permanente de agencias de viajes, así como servicios complementarios, que permita un servicio ágil adaptado a las necesidades de las entidades contratantes.

Asimismo, TVPC y RPC deben velar por el cumplimiento de los principios que rigen la prestación del servicio público, a través de la contratación de un servicio de calidad que repercuta positivamente en el cumplimiento de objetivos de carácter social y medioambiental, mejorando así la eficiencia en la utilización de los fondos públicos.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por lo tanto como finalidad el establecimiento de las prestaciones que forman parte del objeto del contrato de servicios que incluyen la gestión de la cuenta de gastos de viajes, la organización de los desplazamientos, alojamientos y demás servicios complementarios solicitados por TVPC, S.A y RPC, S.A. El desplazamiento será de los directivos de TVPC, S.A y RPC, S.A del personal al servicio de estas entidades o de cualquier persona que viaje por cuenta de éstas, propuesto por los órganos de dirección de las mismas para la asistencia a cualquier actuación descrita anteriormente que se realice por TVPC, S.A y RPC, S.A o en que colaboren éstas en consecución de sus objetivos.

En definitiva, la finalidad del presente pliego es exponer las condiciones técnicas respecto a la contratación de servicios de agencias de viajes como la programación de viajes, gestión de reservas, emisión, modificación y anulación en su caso, y expedición y entrega de billetes de transporte aéreo, marítimo y terrestre, reservas de alojamiento y alquiler de vehículos, tanto en territorio nacional como en el extranjero, que resulten necesarios por motivo de los desplazamientos y estancias, que por razones de servicio, requiera la entidad contratante.

En el contrato se consideran incluidos los servicios solicitados a la empresa contratista, así como los costes de tramitación de los mismos, es decir, los costes asociados a todas aquellas funciones propias de una agencia de viajes.

Las entidades contratantes son las mencionadas TVPC, S.A y RPC, S.A, que han suscrito un convenio de colaboración para la contratación conjunta de la prestación del servicio regulado en el presente pliego. En base a ello la contratación se fracciona en los siguientes dos Lotes diferenciados cuya adjudicación se formalizará en dos contratos independientes cuya entidad contratante será TVPC, S.A y RPC, S.A respectivamente:

Lote 1: Servicio de Agencia de viajes y servicios complementarios para TVPC, S.A

Lote 2: Servicio de Agencia de viajes y servicios complementarios para RPC, S.A

El presupuesto base de licitación y valor estimado del contrato vienen contenidos en el correspondiente pliego de condiciones particulares, junto con los demás elementos propios de éste, de acuerdo con la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.

2. ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

Las prestaciones que deberán ser realizadas por el contratista comprenden principalmente, la ejecución de las siguientes funciones:

2.1 Medios de transporte:

- Asesoramiento e información horaria y sobre tarifas de medios de transporte insulares, interinsulares, con la península y el extranjero, aéreo y marítimo, en líneas de guagua o en su caso de autobús peninsular y en ferrocarril, reservando, adquiriendo y entregando los correspondientes títulos de viaje. Las tarifas de medios de transporte deberán incluir en todo caso la reserva de asiento.
- Los viajes se contratarán preferiblemente en vuelos, líneas o recorridos regulares, directos (sin escalas) y con billete electrónico, en clase preferentemente turística, y siempre que la disponibilidad de fecha y hora lo permitan y resulten más ventajosas económicamente se utilizarán líneas de bajo coste o medio de transporte alternativo que suponga un mayor ahorro para la entidad contratante. Comunicará así mismo las opciones de combinación transporte y alojamiento que reporten un mayor ahorro económico.
- Junto a la tarifa ofertada, deberán indicarse siempre las "políticas de cancelación" y los posibles gastos en caso de anulación o cancelación de un servicio, siempre antes de la formalización de la reserva e incluyendo las fechas límites de cancelación. Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada compañía tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o modificación, como de la clase de billete. La empresa contratista deberá igualmente informar, antes de la confirmación de la reserva, de los seguros que puedan suscribirse para cubrir los gastos de

anulación de viaje, incluido su importe, impuestos y gastos, debiéndose contemplar en su clausulado un listado detallado de motivos de anulación.

- La Agencia contratista facilitará, si así se solicita por la entidad contratante, más de una alternativa, y deberá contener obligatoriamente la siguiente información:
 - Fechas y horarios de viaje
 - Itinerarios más idóneos
 - Línea aérea o compañía de transporte
 - Disponibilidad de plazas
 - Características y condiciones de la reserva (reembolsable, “business” o turista, flexibilidad para cambios de hora/día, condiciones de anulación.)
 - Precio Oficial
 - Gastos de Gestión
 - Descuentos aplicados en base al contrato firmado
 - Precio final a abonar por la entidad contratante (Impuestos y tasas incluidos)
- Tramitación de las solicitudes de billetes y reservas de los mismos, emisión de billetes correspondientes, aplicando las ventajas ofrecidas por las distintas empresas transportistas, ofertas promocionales, acuerdos globales contraídos entre la entidad contratante y las distintas compañías, ya sean nacionales o extranjeras. La contratista se compromete a conseguir, a través de sus sistemas de gestión, las mejores tarifas posibles en los distintos tipos de productos de mercado, disponible en el momento de la solicitud.
- La Agencia contratista garantizará que las empresas de transporte cumplan con la normativa existente en materia de suscripción de las correspondientes pólizas de seguros, y velarán por el referido cumplimiento, constituyendo una obligación esencial del contrato.

2.2 Alojamiento

- Una vez formalizado el contrato, el Responsable nombrado por la entidad contratante informará a la Agencia contratista, respecto a los precios máximos de alojamiento admisibles por categoría de hotel, incluyendo el importe de dietas por desayuno, media pensión o pensión completa.
- Las reservas se harán con cargo a los mejores precios del mercado para las habitaciones de hotel, en régimen de alojamiento y desayuno, debiendo informarse, en la medida de lo

posible de la opción de acogerse a tarifas económicas y de las condiciones necesarias para tener acceso a las mismas.

- La reserva de plazas hoteleras incluirá la emisión de los bonos correspondientes en su caso, bien propios o de otras empresas turísticas, en función de las peticiones recibidas de la entidad contratante. A tales efectos, se entiende por bono el documento físico o electrónico que entregará la Agencia de viajes, en el que se especificarán los servicios a recibir, de acuerdo con la petición de la entidad contratante.
- La empresa contratista deberá proponer en la medida de lo posible, más de un hotel en cada una de las localidades de destino, de la categoría requerida por la entidad contratante, o de máxima categoría posible de acuerdo con el límite de gasto solicitado. Los alojamientos deberán ser céntricos o lo más próximo posible al lugar indicado por la entidad contratante.
- Cuando no sea posible ofrecer alojamiento disponible en la localidad indicada y de acuerdo con las tarifas máximas acordadas, la Agencia contratista deberá facilitar alojamiento en las mejores condiciones existentes, justificando previamente la indisponibilidad del alojamiento solicitado.
- En referencia a cancelaciones, cambios de fecha o cualquier otra modificación, la Agencia contratista deberá informar a la entidad contratante previamente a la formalización de la reserva, sobre las condiciones y política de cancelación de la empresa de alojamiento, incluyendo en todo caso las fechas límites de cancelación.
- La información facilitada por la Agencia contratista sobre el alojamiento ofrecido deberá ser como mínimo la siguiente:
 - Nombre del hotel.
 - Dirección/ubicación del hotel.
 - Categoría.
 - Disponibilidad de plazas.
 - Condiciones de la reserva (tipo de habitación, horarios check in y check out etc.).
 - Características o condiciones de la reserva (reembolsable, flexibilidad para cambios de hora/día o ampliación de número de días.)
 - Precio ofrecido.
 - Gasto de gestión.
 - Descuento en base al contrato firmado entre la Agencia de viajes y la entidad contratante.

- Precio final a abonar.

2.3 Alquiler de vehículos

- Tramitación y reservas de vehículos de alquiler, con o sin conductor, respetando bien los acuerdos firmados con las diferentes compañías de alquiler o las mejores tarifas que la Agencia contratista pueda conseguir según el momento de solicitud del servicio.
- Todos los vehículos en alquiler se entregarán en la terminal del aeropuerto, muelle marítimo, estación de tren o lugar más cercano al de llegada del viajero, sin desplazamientos adicionales.
- Con carácter general, se incluirán tarifas con seguro a todo riesgo. La entidad contratante no abonará ningún otro tipo de cargo (seguros u otros extras adicionales) que las compañías de alquiler ofrezcan al viajero en el momento de retirar el vehículo si no han sido pactadas en el momento de solicitar el servicio.
- El vehículo entregado por la empresa de alquiler deberá ser de la misma categoría que el estipulado en el bono de reserva. Si en su caso se entregase uno de categoría superior, se respetará el precio contratado inicialmente.
- En el momento del alquiler, se emitirá un albarán de entrega/recogida del vehículo, en el que se detallará fecha y hora, así como km reflejados en el contador del vehículo tanto en el momento de la entrega como en el de la recogida. Dicho albarán deberá quedar firmado por el usuario del vehículo, y aportarse junto con la facturación mensual en la que se incluya el citado servicio. Será requisito indispensable la no exigencia de tarjeta de crédito al usuario.
- Se incluyen en la presente cláusula el servicio de autocares para traslados, y furgones de apoyo para transporte de equipaje.
- Antes de formalizar la reserva, la Agencia contratista deberá informar a la entidad contratante de las condiciones de cancelación aplicadas por la empresa de alquiler de vehículos, incluyendo las fechas límites de cancelación.
- En la facturación mensual, deberá la Agencia contratista especificar los servicios de alquiler de vehículos efectuados en el mes facturado, señalando con detalle toda la información respecto al usuario, vehículo, precio, en definitiva, el contenido del albarán mencionado, y el gasto de gestión aplicado.

2.4 Otros servicios:

- Servicios de restauración, guías desde el punto de origen y guías locales en el punto de destino.

- Reservas y gestión de inscripciones a Congresos y/o similares.
- Cualquier otra gestión propia de la actividad de la contratista y que sea requerida por la entidad contratante. Se incluye en su caso la gestión de documentos administrativos necesarios para la organización de viajes que incluyan elementos como por ejemplo visados, exceso de equipaje o equipajes especiales, gestión de aduanas, seguros complementarios de viaje, información referente a requisitos y/o restricciones para viajar, información y situación relacionada con epidemias y pandemias como COVID-19, así como las medidas sanitarias del país de destino. Cuando las autoridades sanitarias españolas o la Organización Mundial de la Salud o la autoridad competente del destino aconsejen la vacunación o medidas o cuidados sanitarios extraordinarios, la empresa contratista deberá informar adecuadamente y con el tiempo necesario a la entidad contratante.
- La entidad contratante se reserva el derecho de no exclusividad en la contratación de aquellos servicios que ocasionalmente pueda solicitar sin disponibilidad por parte de la Agencia contratista.

2.5 Observación adicional

Las prestaciones señaladas en esta cláusula tienen carácter enunciativo y no limitativo, por lo que la entidad contratante podrá solicitar de la contratista la prestación de toda clase de servicios propios de las Agencias de Viajes, de conformidad con la normativa reguladora de éstas y de las actividades prestadas por las mismas.

En cualquiera de los supuestos anteriores, y ante cualquier situación que pudiera presentarse, la contratista deberá informar, ofrecer y contratar para la entidad contratante las condiciones económicas más ventajosas para el servicio requerido que por su experiencia y conocimiento pueda alcanzar. Antes de formalizar cualquier reserva se informará a la entidad contratante sobre las mejores opciones disponibles y aceptada la propuesta se emitirán los billetes de transporte propuestos y se efectuarán las reservas de alojamiento.

3. MEDIOS REQUERIDOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta de la empresa contratista.

La contratista prestará los servicios objeto del presente contrato con la dedicación necesaria para el cumplimiento diligente de sus obligaciones profesionales, conforme a sus propios criterios y organización, en el tiempo adecuado para el cumplimiento de cada servicio, con plena autonomía e independencia en la organización de su actividad.

a. Dependencias y horarios

La contratista gestionará la ejecución del servicio desde sus propias dependencias y deberá prestar los servicios habituales de lunes a viernes, desde las ocho de la mañana hasta las ocho de la tarde, entendido como horario de las Islas Canarias. Se valorará como criterio de adjudicación la ampliación del servicio ordinario a los sábados, en el mismo horario indicado.

Los horarios señalados en el párrafo anterior se indican al margen de la disponibilidad las 24 horas del día todos los días del año de un teléfono de contacto y un correo electrónico para resolución de incidencias imprevistas o situaciones de emergencia, que deberá la contratista facilitar a la entidad contratante. Estas situaciones de emergencia incluyen el apoyo y gestiones necesarias en caso de cancelación de vuelos, overbooking en medios de transporte o alojamientos, necesidades imprevistas por motivos de servicios de TVPC, S.A o RPC, S.A o imprevistos familiares que obliguen a la modificación de planes de viaje. La Agencia contratista deberá tener plena capacidad de realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados, y de resolver las incidencias que se produzcan durante el viaje.

En relación a los medios materiales, la contratista deberá disponer además de un local plenamente equipado al efecto, de equipamiento hardware y programas informáticos actualizados (incluyendo una herramienta específica de reservas) para la confirmación inmediata de plazas hoteleras y emisión de billetes de transporte.

b. Habilitación y autorizaciones

La contratista estará obligada a obtener la autorización administrativa y habilitación correspondiente al servicio contratado, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente sobre agencias de viaje. A estos efectos la contratista deberá cumplir todos los requisitos exigidos por la normativa al efecto y exonera a la entidad contratante de cualquier responsabilidad sobre las referidas autorizaciones y habilitaciones.

c. Medios personales

La contratista dispondrá de medios personales profesionales debidamente cualificados y de instalaciones, medios materiales y organización necesarios para el cumplimiento de los objetivos del contrato y su ejecución, habiendo suscrito las correspondientes pólizas de seguros que obliga la legislación vigente. Los medios deberán ser suficientes y adecuados para dar respuesta a la solicitud de servicios en el tiempo estipulado en la cláusula 4 siguiente del presente pliego.

El personal adscrito al contrato deberá poseer las cualificaciones profesionales necesarias y dependerá exclusivamente de la contratista, que deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y seguridad y salud laboral, debiendo encontrarse en posesión de los permisos y licencias de tipo laboral que sean precisos.

Al menos uno de los profesionales del equipo adscrito al contrato deberá tener un nivel alto de inglés hablado y escrito y experiencia en la gestión de grandes grupos ante la eventualidad de que fuera necesario contratar este tipo de servicios. Todos los miembros del equipo deberán tener un conocimiento alto de ofimática. La entidad contratante podrá en cualquier momento durante la vigencia del contrato solicitar justificación de la cualificación del personal al margen de su presentación antes de la formalización del contrato.

Siempre que sea posible, la persona de la empresa contratista que haya iniciado la gestión de un servicio será la que realice todas las gestiones subsiguientes del mismo.

En referencia a los medios personales, la empresa contratista nombrará a un coordinador interlocutor del contrato, que estará permanentemente en contacto con el responsable nombrado por la entidad contratante a efectos de óptima organización y solución inmediata de incidencias durante el desarrollo del contrato. El coordinador deberá específicamente:

- Canalizar la comunicación con la entidad contratante y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, y dictar las instrucciones pertinentes referidas a la prestación del servicio contratado y los requerimientos que el responsable del contrato de la entidad contratante realice sobre la ejecución de éste, supervisando y asegurando la correcta ejecución de las tareas del equipo de trabajo.
- Organizar el régimen de vacaciones y permisos del personal adscrito a la ejecución del contrato, de forma que no se altere la correcta ejecución del servicio.
- Informar a la entidad contratante sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato. La empresa contratista informará anticipadamente al responsable del control de los cambios o sustituciones por ausencia, por vacaciones, por enfermedad u otras causas tanto del coordinador del contrato como del resto del personal, indicando el nombre del o de los sustitutos y confirmando los datos para localizarlos (teléfonos y correos electrónicos

Dependiendo del volumen de transacciones requerido, la empresa contratista asignará el personal en número correspondiente a las necesidades del servicio.

La contratista deberá disponer de un plan respecto a contingencias laborales de su personal que puedan surgir para solucionar situaciones imprevistas o de crisis.

En ningún caso el personal de la empresa contratista dependerá o estará subordinado a la entidad contratante bajo relación laboral alguna.

d. Herramienta software de gestión del servicio

La empresa licitadora deberá aportar con su oferta y como concreción del criterio de solvencia técnica, la acreditación de disponer de una herramienta software de gestión de viajes mediante un sistema on-line que permita a la entidad contratante tener un seguimiento en tiempo real de las actuaciones realizadas en la prestación del servicio, control del volumen de facturación, acceso a datos de consumo, datos estadísticos, obtención de informes, seguimiento del contrato etc., permitiendo asimismo la transferencia de los ficheros correspondientes.

4. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CADA SERVICIO Y OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA

- a) La contratista facilitará una dirección de correo electrónico específico donde la entidad contratante podrá solicitar los servicios objeto del contrato y enviar su aceptación de presupuestos. Los servicios podrán ser solicitados a la agencia de viajes contratista por los distintos departamentos autorizados de la entidad contratante. Se utilizará para ello un impreso cuyo modelo deberá confeccionar y facilitar la contratista, en el cual el solicitante del servicio describirá en detalle la petición antes de su remisión por correo electrónico a la contratista a la dirección facilitada al efecto. El impreso referido deberá ser anexado en la facturación del servicio correspondiente.

Adicionalmente, la entidad contratante podrá utilizar una aplicación informática de envío de formularios para realizar sus solicitudes de servicios.

- b) Excepcionalmente, y cuando así lo requiera la persona autorizada por la entidad contratante, se podrá solicitar puntualmente un servicio vía telefónica con indicación de las anteriores circunstancias y condiciones establecidas en el párrafo anterior. No obstante lo anterior, una vez prestado el servicio y previa expedición de la factura, la agencia deberá recabar de la persona autorizada la remisión del impreso normalizado referente al servicio solicitado.

- c) La contratista deberá suministrar con cada petición de servicio requerido, un presupuesto de coste definitivo en un plazo máximo de 24 horas, incluyendo toda la información y datos necesarios, como el nombre del usuario, medio de transporte propuesto, horarios de desplazamiento y compañía, establecimientos propuestos para el alojamiento, y fechas concretas de viaje y estancias. Cada uno de los conceptos deberá desglosar el importe principal del servicio, y las tasas, descuentos, impuestos y comisiones aplicadas. Ocasionalmente, y atendiendo a circunstancias no habituales ni recurrentes, la entidad contratante podrá solicitar respuesta a los servicios solicitados y atención más inmediata en un tiempo inferior a las 24 horas señaladas.

- d) En cada petición de servicio, la contratista deberá ofertar por escrito las tarifas más ventajosas en función de la modalidad de vuelo o medio de transporte y alojamiento, de acuerdo con las

posibilidades disponibles, en atención a los horarios y necesidades del/los viajeros. Para la efectividad de lo anterior, la contratista deberá pactar con las empresas de transporte y alojamiento la consecución de los mejores precios de los servicios. Una vez definidos todos los elementos del servicio y el precio, y con la aceptación de la entidad contratante, la agencia de viajes procederá a la expedición de los billetes y bonos.

- e) Deberá asegurarse de la entrega de los títulos de transporte y reservas de alojamiento al usuario, y la confirmación por éste mediante firma o correo electrónico en el cual conste fehacientemente la recepción de los mismos. Deberá verificarse la residencia del pasajero en todos los billetes emitidos para aquellos usuarios que sean residentes canarios, de modo que en ningún caso les sean requerido al viajero el certificado de residente en el punto de salida o entrada.
- f) El precio ofertado vinculará durante el tiempo que la agencia de viajes se comprometa a mantener la reserva y hasta la fecha de la efectiva emisión del billete, que deberá tener lugar dentro de dicho periodo. Si durante el período de la reserva apareciesen precios más económicos para el trayecto o estancia solicitado por la contratante, la agencia de viajes estará obligada a hacer la actualización y a facturar el precio más económico surgido en el interin.
- g) Si, por el contrario, finalizado el plazo para mantener la reserva, apareciesen precios más elevados a los remitidos en el momento de la petición del servicio, la contratista deberá indicar expresamente dicho incremento con antelación a la realización de la emisión definitiva.
- h) Una vez confirmado por la contratista el servicio solicitado y realizada la correspondiente reserva, se remitirá a la entidad contratante un email en el cual se incluirán los siguientes datos:
- Nombre y código del servicio.
 - Nombre completo del usuario viajero/pasajero.
 - Precio de cada uno de los servicios solicitados: Importe desglosado del billete, alojamiento, o cualquier otro concepto contratado, con las distintas partidas que componen el precio: descuentos, tasas, gastos de gestión, bonificaciones o descuentos ofertados en el procedimiento.
 - Gastos de cancelación y condiciones.
 - Indicación si a la emisión del billete/bono ha existido un precio más económico que el de la propuesta aceptada.
 - Datos de contacto en su caso del seguro de viaje y procedimiento en caso de emergencia.
 - Detalle de cada uno de los servicios solicitados:

- Medios de transporte, compañías y horarios
- Fechas de los servicios reservados.
- Datos del alojamiento.
- Billete de avión electrónico, en el que se indicará:
 1. Número de vuelo
 2. Referencia o localizador de la reserva
 3. Trayectos
 4. Horas de salida y llegada
 5. Número de asiento
- Tarjetas de embarque para los vuelos.
- Para otros medios de transporte billete o bono como medio de confirmación de la reserva.
- Bono del alojamiento, en el que se indicará:
 1. Nombre completo del titular y DNI
 2. Nombre del hotel y dirección
 3. Tipo de habitación y régimen
 4. Fechas
 5. Bono/Justificante del pago.
- En caso de otro tipo de servicios (organización de eventos, reuniones...) confirmación de todos los detalles de los servicios contratados.

5. OFERTA DE SEGURO DE ASISTENCIA EN VIAJE

Independientemente de lo dispuesto en relación a las correspondientes pólizas de seguros que de acuerdo con la legislación vigente han de suscribir las compañías de transporte, las empresas licitadoras podrán ofertar el Seguro de asistencia en viaje cuyas condiciones vienen definidas en la presente cláusula.

Los servicios especificados a continuación integran la oferta a proponer en su caso y voluntariamente por las empresas licitadoras y a valorar con los puntos indicados en la cláusula correspondiente a los criterios de adjudicación del Pliego de Condiciones Particulares de la licitación.

El Seguro de asistencia en viaje ofertado será gratuito, sin coste alguno para la entidad contratante ni para los usuarios de los servicios. En caso de ofertar este servicio, incluirá tanto la asunción expresa de la gratuidad de la gestión y emisión de los seguros especificados en la presente cláusula como los elementos e importes detallados a continuación:

a) Coberturas mínimas de asistencia médica (incluida enfermedad por COVID 19)

- Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos o de hospitalización por enfermedad, terrorismo, accidente de viajero, con una cobertura de hasta 120.000€
- Gastos odontológicos de urgencia con una cobertura máxima de 1.500€.
- Prolongación de estancia en hotel por cuarentena médica o declaración de estado de alarma o aviso de cierre de fronteras: 75 € día/30 días máximo.
- Gastos de prolongación de estancia en hotel por prescripción médica (máximo 75€ por día) hasta un máximo de 750€.
- Traslado sanitario o repatriación médica por enfermedad o accidente desde cualquier parte del mundo hasta su domicilio habitual o en su caso al centro hospitalario indicado con costes ilimitados.
- Gastos de regreso de un acompañante: ilimitados
- Gastos de desplazamiento de un acompañante en caso de hospitalización superior a 3 días del viajero: ilimitados
- Gastos de estancia de un acompañante, con un máximo de 100 €/día, en caso de hospitalización superior a 3 días del viajero (10 días máximo).
- Traslado o repatriación de restos mortales: ilimitado (se incluye la cremación previa al traslado, en su caso), excluidos los gastos de inhumación o ceremonia funeraria.
- Desplazamiento urgente del asegurado por fallecimiento u hospitalización de un familiar de primer y segundo grado, por consanguinidad o afinidad, con coste ilimitado.
- Envío urgente de medicamentos no existentes en el extranjero.

b) Coberturas mínimas de incidencia en viajes y vuelos

- Pérdida o robo de equipaje: máximo 1.500 €.
- Por deterioro del equipaje: máximo 200€.
- Localización y envío de los equipajes y efectos personales.
- Pérdida de enlace y transporte alternativo por retraso del medio de transporte inicial: 100€ por cada 3 horas hasta un máximo 500€.
- Regreso anticipado del asegurado por fallecimiento de un familiar: ilimitado.

- Regreso anticipado por hospitalización de un familiar: ilimitado.
- c) Coberturas por accidentes
 - Fallecimiento, incapacidad permanente absoluta: 750.000 €.
 - Incapacidad permanente: hasta 750.000 €.
- d) Cobertura de responsabilidad civil privada: 60.000 €.
- e) Cobertura de asistencia jurídica:
 - Gastos de defensa jurídica en procedimientos derivados de accidentes de circulación fuera de su país de residencia habitual - derivado de accidente de circulación (límite 5.000€).
 - Anticipo de fianzas en procedimientos penales derivados de accidente de circulación fuera de su país de residencia habitual - para costas y gastos judiciales (límite 10.000€).

La contratista, cuando así se requiera, realizará las gestiones oportunas para la tramitación de queja, reclamación de daños, compensaciones de seguro y otras a las que pudiera tener derecho la entidad contratante ante terceros en el marco de la ejecución del contrato.

6. FACTURACIÓN DEL SERVICIO

La facturación se realizará de acuerdo con las indicaciones contenidas en la cláusula correspondiente del Pliego de condiciones particulares de la licitación.

La Agencia de viajes contratista girará los costes de todos los viajes, incluyendo transporte, alojamiento, alquiler de vehículo y cualquier otro encargo solicitado, mediante facturas individualizadas por usuarios y servicios efectivamente ejecutados, a emitir tras la prestación de éstos. Las facturas se remitirán a la entidad contratante agrupadas conjuntamente y con carácter mensual en la fecha permanente a convenir con el responsable del contrato tras la formalización del mismo.

La Agencia de viajes contratista, aplicará a cada uno de los servicios el descuento comercial ofertado en su propuesta. A la factura se anejará el documento de petición de servicio remitido por la unidad o servicio autorizada por la entidad contratante y el albarán correspondiente. En el caso de grupos, previa indicación del personal autorizado de la entidad contratante se facturará de forma conjunta.

En la factura se especificarán para cada uno de los servicios, de forma clara y detallada, todos los datos que permitan identificar y supervisar cada uno de los conceptos del gasto, entre otros:

Nombre completo del usuario:

- Concepto de servicio que se factura
- Fecha del servicio
- Concepto detallado de descuentos, conceptos de "ahorro" o promociones

En referencia a medios de transporte:

- Tipo de medio de transporte y compañía
- Clase / categoría
- Origen y destino
- Cargo por emisión

En referencia a alquiler de vehículos:

- Compañía, hora y lugar de entrega y recogida, categoría del vehículo facturado, kilometraje realizado y/o nivel del tanque de combustible a la recogida y devolución del vehículo.
- Concepto detallado de cargos por carburante u otros complementos.

En referencia a alojamiento:

- Nombre del alojamiento y categoría
- Fecha de entrada y salida
- Tipo de habitación facturada
- Régimen de alojamiento: A, AD, MP, PC
- Importe íntegro del servicio
- Impuestos y demás conceptos de trascendencia económica

En el supuesto de actividades especiales, las facturaciones se realizarán siguiendo las indicaciones que, en cada caso, facilite la entidad contratante.

Sin perjuicio de esta facturación individualizada, y con el fin de facilitar la liquidación de gastos de cada viaje, la Agencia contratista emitirá los correspondientes albaranes de cargo para cada uno de los servicios de forma inmediata y en ningún caso más tarde del día posterior a la conclusión del viaje. Estos albaranes, con toda la información relativa a los gastos del viaje, serán remitidos por vía electrónica al usuario de la entidad contratante que haya solicitado el servicio.

Ni los usuarios ni la entidad contratante efectuarán abonos de servicios incluidos en el contrato al margen de la facturación mensual descrita en la presente cláusula y en el pliego de condiciones particulares.

A estos efectos la Agencia contratista se comprometerá a realizar los pagos de los hoteles por adelantado a fin de que los usuarios puedan presentar el bono a la llegada a los mismos como justificante de pago y sin necesidad de realizar desembolso alguno.

Las facturas deberán estar conformadas por la unidad o departamento que solicite el servicio o en su caso, por el designado como responsable del contrato.

II. DISPOSICIONES FINALES

7. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La contratista deberá guardar sigilo respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 133.2 de la LCSP.

La contratista se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por la entidad contratante concernientes a la prestación del servicio contratado.

La contratista y el personal a su servicio adquieren la obligación de custodiar fiel y cuidadosamente la información, documentación o datos a los que accedan en referencia al contrato, y con ello, el compromiso de que los mismos no lleguen en ningún caso en poder de terceras personas distintas a las indicadas expresamente por la entidad contratante.

La contratista y el personal a su servicio no podrán acceder a aquellas informaciones, datos o especificaciones que no se deriven estrictamente de la ejecución del contrato. Adquieren la obligación de custodiar fiel y cuidadosamente los datos relativos a las personas físicas y jurídicas y a sus bienes y derechos, a los que pudieran tener acceso como consecuencia de la realización del contrato, así como el compromiso de que dichos datos no serán utilizados más que en la medida estrictamente necesaria para ello.

Respecto de los datos de carácter personal a los que tenga acceso en virtud del contrato, el contratista está obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como en su normativa de desarrollo.

Queda expresamente prohibida cualquier comunicación de la contratista a terceros de cualquier cuestión, información o datos referidos al encargo realizado por la Administración contratante.

En consonancia con la exigencia de protección contenida en la Disposición adicional 25ª de la LCSP, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Cuando la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento.

En cumplimiento del objeto de los pliegos de contratación de la presente licitación, la contratista, como Encargado de Tratamiento, deberá tratar adecuadamente los datos personales de los cuales la entidad contratante es Responsable del Tratamiento.

Si el contratista destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

En consonancia con los párrafos anteriores, la contratista deberá informar a la entidad contratante de la ubicación exacta de los servidores conteniendo la información relativa al contrato.

8. INCUMPLIMIENTOS Y PENALIDADES

La empresa contratista queda obligada al cumplimiento de los plazos de ejecución y las condiciones generales del contrato señalados en el presente pliego, de las obligaciones esenciales indicadas en el pliego de condiciones particulares y de las condiciones especiales de ejecución señaladas en el mismo. Las especificaciones de los servicios, los medios requeridos, y la cláusula referente a los seguros de asistencia y de responsabilidad contenidos en el presente pliego constituyen obligaciones esenciales del contrato cuyo incumplimiento podrá conllevar la resolución del mismo.

Los incumplimientos de los plazos y los cumplimientos defectuosos del contrato vienen definidos en la cláusula correspondiente del pliego de condiciones particulares, junto con las penalidades a imponer en consecuencia.

