

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES EN EL CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR.

I.	OBJETO DEL CONTRATO	3
II.	CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO	3
III.	USUARIOS DE LAS PRESTACIONES	6
IV.	CARACTERISTICAS DEL SERVICIO	6
V.	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARTICULARES	10
VI.	CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION	10
VII.	INFORMACIONES PERIODICAS	11
	ANEXO	12

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES EN EL CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

I. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de agencia de viajes para la gestión de información, reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, así como, en los casos en que se requieran, los servicios de alojamiento y de alquiler de vehículos, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que, por razones del servicio, debe efectuar el personal del Consejo de seguridad Nuclear (en adelante CSN).

En concreto, el objeto del presente contrato incluye:

- Facilitar información horaria y tarifas relacionadas con la preparación de títulos de transporte, ya sea en avión, ferrocarril, autobús o barco, y la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los correspondientes títulos de viaje.
- Será, igualmente, obligación de la empresa contratista la realización de las gestiones oportunas para la obtención de visados.
- Reservar habitaciones en hotel, tanto en el territorio nacional como en el extranjero.
- Alquiler de vehículos con y sin conductor.
- Organización y asesoramiento de congresos, conferencias o seminarios.
- Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes.

II. CONDICIONES EN LAS PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES

a) Títulos de transporte

Se prestará en exclusiva por la agencia adjudicataria en los términos que se establecen en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

La empresa adjudicataria aceptará, tramitará y confirmará todos los títulos de transportes, que el CSN solicite para los destinatarios a los que se refiere el apartado III de este Pliego, tanto para viajes nacionales como internacionales. Asimismo informará a los mencionados destinatarios de los servicios sobre horarios, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transportes solicitados, gestionando, en cada caso la aplicación de las tarifas más ventajosas que pueda obtener, adecuadas a las necesidades de cambio o anulación de los billetes de vuelta u otras que le sean requeridas por el Consejo.

En general, en todos los casos en que el CSN o el comisionado puedan obtener una tarifa más ventajosa que la ofrecida por la empresa adjudicataria no existirá obligación de tramitar el billete a través suyo, debiendo esta comunicar de forma inmediata dicha circunstancia.

b) Plazas hoteleras

La empresa adjudicataria aceptará, tramitará y confirmará todas las plazas hoteleras que interese el CSN, tanto nacionales como internacionales y en las categorías solicitadas, previstas en el R.D. 462/2002 sobre indemnizaciones por razones del servicio (durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y 30 de septiembre, se tendrá en cuenta la Resolución de 9 de marzo de 2005, de la Comisión Ejecutiva de la Comisión Interministerial de Retribuciones, por la que se establecen determinados importes por alojamiento en determinadas ciudades), realizando estas reservas en los hoteles con tarifas apropiadas y dentro de lo estipulado en las dietas asignadas por alojamiento, según la categoría de la persona para quien se solicite el servicio y conforme a la normativa vigente.

En las ciudades de París, Viena, Barcelona, Valencia y Sevilla deberán ofertarse hoteles de una categoría mínima de tres estrellas dentro de los importes establecidos en las dietas oficiales.

En los alojamientos por asistencia a reuniones o talleres organizados por la Organización Internacional de la Energía Atómica (OIEA) se ofertarán los hoteles y precios oficialmente acordados para cada categoría de personas siempre que el interesado acredite que el evento al que se asiste es efectivamente organizado por la misma y los precios son los aplicados por dicha organización.

En los alojamientos derivados de asistencias a congresos la agencia aplicará a los precios ofertados el mismo descuento que la organización de los mismos siempre que se le solicite con la antelación suficiente.

Igualmente pondrá a disposición de los destinatarios a que hace referencia el apartado III de este Pliego, las tarifas especiales establecidas por las principales cadenas hoteleras y cuantas otras existan en cada momento en el mercado.

c) Servicios mixtos

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de los usuarios, la información precisa sobre las reservas combinadas de transporte y alojamiento, que pudiendo existir supongan ventajas, por minoración del precio, para el C.S.N.

Una vez elegido por el usuario este tipo de servicio, la empresa adjudicataria aceptará, tramitará y confirmará los correspondientes documentos, para hacer efectivo el servicio.

d) Vehículos de alquiler

Este servicio se efectuará, cuando se requiera, conforme a la normativa vigente en materia de indemnizaciones por razón del servicio, en las mejores condiciones de precio y seguridad, debiendo ser gestionado con las empresas más importantes del sector.

e) Otros servicios

Serán aquellos, que estando comprendidos en el tráfico ordinario de las Agencias de viajes le sean solicitados al adjudicatario, tales como, organización de congresos, conferencias y seminarios, los cuales se aceptarán, en su caso, previo presupuesto presentado por la agencia de viajes y análisis comparativo con otras dos ofertas solicitadas por el Consejo.

Se autoriza a la Empresa adjudicataria a prestar cualquier tipo de servicio, propio del ámbito de actuación de las Agencias de Viajes, que los funcionarios y el personal en general, con destino en el CSN quieran contratar a nivel particular. En este caso, en los servicios requeridos, se aplicarán las mismas condiciones ofertadas oficialmente, incluido el correspondiente descuento.

f) Seguros.

Los servicios emitidos **llevarán implícitos** un seguro de accidentes en viaje, en cualquier transporte público o coche de alquiler, o durante la estancia en destino, un seguro de riesgos y un seguro de asistencia en viaje de cualquier viajero, que adquiera su billete en la Oficina de la Agencia contratada.

- Deberá tener como **mínimo** las siguientes garantías cubiertas y o sumas aseguradas, para el viajero:
 - **Seguro de accidente**
 - Cobertura en caso de fallecimiento o incapacidad permanente **(1.000.000.-€)**.
 - **Seguro de Asistencia en viaje**
 - Transporte o repatriación de heridos, enfermos o fallecidos y su acompañante
 - Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar o siniestro grave que afecte a su residencia habitual
 - En caso de hospitalización, billete de ida/vuelta para un acompañante.
 - Se cubrirán los gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero, hasta un máximo por asegurado de **100.000 €**.
 - La empresa adjudicataria deberá ofrecer una cobertura de responsabilidad civil, defensa jurídica automovilística y prestación y/o adelanto de fianzas penales en el extranjero al viajero, por un importe máximo de **50.000€**.
 - **Seguro de imprevistos,**
La empresa adjudicataria deberá cubrir:
 - Por la pérdida o robo de equipajes, efectos personales o documentación profesional, hasta un valor de **1.500€** para cualquier viajero fuera de su población de residencia.
 - Por la demora de entrega de equipaje de más de 4 horas hasta **250€**.

- Igualmente, en este seguro de imprevistos, se deberá ofrecer una cobertura de **250€** para facilitar un transporte alternativo en el caso de pérdida de conexiones.

III. USUARIOS DE LAS PRESTACIONES

Los servicios contratados serán prestados a:

- a) Todas las personas adscritas al CSN que los necesiten y requieran por razón de las de comisión de servicio que estén obligados a realizar.
- b) Los beneficiarios de becas convocadas por el CSN, y que sean financiadas con cargo a los correspondientes créditos presupuestarios.
- c) Las personas que viajen con motivo de cooperación internacional con cargo a los presupuestos de gastos del CSN.
- d) Las personas que asistan a reuniones y conferencias convocadas y financiadas por el Organismo.
- e) En general, las personas que realicen viajes con cargo al presupuesto del CSN
- f) Los empleados que requieran los servicios de la adjudicataria. Se les aplicarán los mismos descuentos que en los casos anteriores, independientemente de la forma de pago empleada (en metálico o mediante tarjeta de crédito)

IV. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

1. Ubicación

El servicio objeto del presente contrato será realizado en las dependencias del Consejo de Seguridad Nuclear, sito en la calle Pedro Justo Dorado Dellmans, 11 de Madrid.

2. Horario

La entidad que gestione el servicio aportará para la prestación del mismo el personal necesario y con la calificación técnica adecuada. Dicho personal tendrá presencia física en el edificio señalado en el punto 1. Con el horario siguiente:

- De 8:30 a 14:30 horas y de 15:30 a 17:30 horas de lunes a jueves.
- De 8:30 a 15:30 horas, los viernes
- **Servicio 24 horas.**

Además del horario habitual descrito anteriormente, la empresa adjudicataria deberá prestar el servicio telefónico, **365 días al año, las 24 horas al día.**

Su misión principal será apoyar y ayudar al personal del CSN, en caso de urgencia y **fuera del horario normal de atención.**

El servicio deberá ser capaz de resolver incidencias que impliquen pago posterior de servicios (principalmente obtención de títulos de transporte, y en su caso, alojamiento).

Dada la excepcionalidad de la prestación, solamente se acudirá a este servicio de 24 horas cuando haya resultado imposible por causas justificadas el obtener la tramitación de servicios en el horario habitual.

La empresa adjudicataria deberá facilitar el número de teléfono al que se debe acudir en demanda de este servicio.

3. Personal

- El CSN deberá aceptar a la persona o personas propuestas por la empresa adjudicataria para la atención del servicio en la Sede Central del CSN, estando facultada en cualquier momento para indicar a la empresa adjudicataria, la sustitución de aquella o aquellas que no reúnan los requisitos apropiados para la atención o eficacia de las prestaciones demandadas.
- La empresa informará por escrito al CSN los cambios de personal de atención y gestión de la Agencia de viajes.
- 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 corresponda conforme a la legislación y el convenio vigente para el sector.
- La empresa adjudicataria nombrará un representante quien asumirá la dirección técnica del contrato y se responsabilizará de las relaciones con el CSN
- En relación con este personal, el CSN no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico, ni de cualquier otro género ni aún en el supuesto de que las medidas que adopte la adjudicataria con el personal, tengan por causa incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.

4. Medios materiales

- La entidad seleccionada se obligará a gestionar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios informáticos y tecnológicos que estime precisos, siendo en todo caso a su cargo el coste de los mismos.
- El CSN facilitará un local para la ubicación de las personas y medios materiales necesarios para la realización del servicio. Los gastos que puedan derivarse de dicho servicio serán por cuenta de dicha Empresa Adjudicataria. El CSN proporcionará el

mobiliario, no específico, necesario y tomará a su cargo los gastos de seguridad, luz, limpieza, calefacción y mantenimiento del local.

- A la empresa adjudicataria le corresponde la aportación, a su cargo, de los útiles específicos informáticos y aquellos que hacen posible la expedición automática de billetes, etc., que sean precisos para la adecuada y eficiente prestación de los servicios contratados, así como las líneas de voz y datos que necesiten para sus funciones.
- También correrá a cargo de la empresa adjudicataria la aportación, conforme al horario establecido, del personal técnico suficiente, con presencia física en el Organismo.
- La empresa adjudicataria del servicio, una vez que haya instalado la oficina en el local facilitado por el CSN, desarrollará desde el mismo, las prestaciones contratadas exclusivamente por encargo de éste o del personal adscrito al mismo.

5. **Facturación**

- La empresa adjudicataria se compromete a facturar individualmente cada servicio realizado en el CSN debiendo constar expresamente, en cada una de las facturas, el número de desplazamiento, importe del descuento, bonificación, etc. que la empresa aplique en función de la oferta económica presentada.
- El adjudicatario bonificará sus servicios con el tanto por ciento de “rappel” que oferte.
 - La bonificación figurará claramente en la factura que se expida con el texto siguiente:
“Descuento del ___% según contrato _____ euros.”
- En cualquier caso, en los servicios prestados por la empresa adjudicataria como consecuencia de indemnizaciones por razón del servicio, el importe facturado en concepto de alojamiento, una vez aplicado el descuento, no podrá ser superior a los importes máximos que para cada grupo de personal y país establece la normativa vigente (anexos II y III del Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, citado).
 - La empresa adjudicataria queda obligada a facilitar mensualmente los datos de facturación a efectos de control que sobre el seguimiento de dicha facturación lleva el CSN.
- Para los servicios tramitados oficialmente, el adjudicatario deberá facilitar la información, además de en soporte papel, en soporte informático. En dicha información, además de la facturación mensual, se deberá reflejar la persona receptora del servicio oficial en dicho periodo (nominativamente), así como el importe acumulado por los servicios oficiales facilitados a dicha persona durante la vigencia del contrato y los ahorros conseguidos.

- Mensualmente, la empresa adjudicataria facilitará a la Subdirección de Personal y Administración información sobre los servicios prestados en estas condiciones, y trimestralmente sus propuestas de planes de ahorro y de reducción de gastos.

6. Tarifas

- La Agencia deberá ofertar la posibilidad de viajar por cualquiera de los medios existentes.
- La Agencia se compromete a ofertar **las tarifas más ventajosas** para el CSN en todos y 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, de ser posible y con carácter general, en trayectos directos, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular, aunque cuando sea posible se podrán utilizar los servicios de compañías de “low cost”, previo requerimiento por parte del CSN. La emisión de billete aéreo será siempre electrónica, la impresión en papel de billete aéreo queda excluida salvo petición expresa y por escrito del usuario.
- Los cargos por emisión en los billetes que la Agencia facilite **no podrán ser superiores** a los de referencia, establecidos en el baremo de puntuación de la oferta económica establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, ni a los expresados en su oferta. **No podrán aplicarse en ningún caso cargos sobre el billete aéreo nacional.**
- La Agencia se compromete a asumir la emisión de billetes y bonos de hotel aplicando a los precios los descuentos o mejoras que se deriven de los **acuerdos o convenios que el CSN haya suscrito o pueda suscribir** con empresas, compañías o entidades dedicadas al transporte o a la hostelería.
- La Agencia deberá tratar directamente con los hoteles sin intervención de mediador o corresponsal alguno
- Asimismo, si el CSN informa a la Agencia de la existencia de hoteles bloqueados con tarifas especiales previamente concertadas por los organizadores de un evento al que se asiste con carácter oficial, la Agencia deberá asumir el compromiso de gestionar las reservas y facturar las mismas sin que esas condiciones sufran variación alguna. En ningún caso podrán repercutirse al CSN gastos derivados de la intermediación en la reserva o pago de hoteles.
- La Agencia se comprometerá a realizar los pagos de los hoteles por adelantado a fin de que los usuarios puedan presentar el bono a la llegada a los mismos como justificante de pago y sin necesidad de realizar desembolso alguno.

7. Prestación del servicio

- La Agencia tramitará los servicios prestados de acuerdo con los procedimientos definidos por el CSN, tanto al nivel de las autorizaciones necesarias para la emisión de

billetes o bonos, como para la facturación. Teniendo, en cualquier caso, que enviar junto con los billetes o bonos un resguardo del servicio prestado a la Unidad correspondiente y al usuario.

- El envío de los billetes se realizará siempre que sea posible por medios electrónicos. En caso de ser imprescindible el envío físico de la documentación, lo realizará la Agencia de Viajes, que hará el seguimiento correspondiente para asegurar que el destinatario recibe dicha documentación sin costes para el CSN.
- En la documentación a entregar a los usuarios 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 y la forma de resarcimiento.

V. CONTRATACION DE SERVICIOS PARTICULARES POR EL PERSONAL ADSCRITO AL ORGANISMO.

Se autoriza a la Empresa Adjudicataria a prestar cualquier tipo de servicio, propio del ámbito de actuación de las Agencias de Viajes, que los funcionarios y el personal en general, con destino en el Organismo, quieran contratar a nivel particular. En este caso, en los servicios requeridos, se aplicarán las mismas condiciones ofertadas oficialmente al CSN.

La relación jurídica resultante será de naturaleza estrictamente privada sin que el CSN quede obligado a pago directo o indirecto de cantidad alguna en caso de incumplimiento de alguna de las partes.

VI. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa adjudicataria garantizará que todo personal que preste servicio en la misma mantendrá la más absoluta reserva sobre 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.

La empresa adjudicataria se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la misma, y a formar e informar en las obligaciones que de tales normas dimanen.

VII. INFORMACIONES PERIÓDICAS

La Subdirección de Personal y Administración del CSN, podrá establecer cualquier sistema de información sobre asuntos puntuales o periódicos, que deban ser facilitados por la empresa adjudicataria.

En referencia con lo que se expone en el apartado IV.5 de este Pliego, sobre la obligación que tiene la Agencia adjudicataria de facilitar mensualmente los datos de facturación, éstos deberán ser enviados a la Subdirección de Personal y Administración. El contenido de la información se concreta en los temas siguientes:

- Servicios facturados en el mes anterior a la emisión del informe.
- Descuento efectuado en la facturación del mismo, especificando el porcentaje.
- Facturación pendiente de cobrar
- Informes de ahorro obtenidos
- Propuestas y planes de reducción del gasto.

En ambos estadillos figurará el volumen total de la facturación mensual y también, de los correspondientes descuentos.

Madrid, 02 de marzo de 2017

ANEXO

AL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES EN EL CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

A efectos informativos se dan los datos siguientes:

1. El volumen total de facturación incluido impuestos y descuentos de la agencia de viajes que ha prestado servicios en el Consejo de Seguridad Nuclear durante el año 2016, ha sido de:

FACTURACIÓN 2016

	TOTAL AGENCIA
ALOJAMIENTO	151.019,00
BILLETEAJE	602.126,00
AVION	474.302,00
TREN	61.723,00
COCHE ALQUILER	64.332,00
AUTOCAR	1.769,00
TOTALES	753.145,00

VOLUMENES POR SEGMENTOS AEREOS

	Nº VIAJES	IMPORTE
ESPAÑA	89	38.589,00
EUROPA	254	186.672,00
MEDIA DISTANCIA	14	35.300,00
LARGA DISTANCIA	47	213.741,00

2. El desglose por tipo de destino de comisión de servicio y servicio prestado por la agencia durante el año 2016 ha sido:

	Nº COMISIONES	DIAS DURACION COMISIONES	PROMEDIO DIAS/COMISION	FACTURACION ALOJAMIENTO	FACTURACION TRANSPORTE	TOTAL
NACIONAL	1.261	3.933	3,12	69.687,00	164.196,00	233.883,00
INTERNACIONAL	304	1.356	4,46	81.332,00	437.930,00	519.262,00
TOTALES	1.565	5.289	3,38	151.019,00	602.126,00	753.145,00

3. La facturación por destino nacional y número de comisiones de servicios y días ha sido durante el año 2016, la siguiente:

NUMERO DE COMISIONES Y DIAS POR PRINCIPALES DESTINOS NACIONALES

PROVINCIA	Nº COMISIONES	DIAS DURACION COMISIONES	PROMEDIO DIAS/COMISION
MADRID	247	1259	5,10
TARRAGONA	172	560	3,26
GUADALAJARA	140	352	2,51
VALENCIA	125	355	2,84
SALAMANCA	92	222	2,41
CÁCERES	90	229	2,54
BARCELONA	51	111	2,18
BURGOS	49	142	2,90
CÓRDOBA	46	107	2,33
CANTABRIA	36	89	2,47
SEVILLA	21	49	2,33
MÁLAGA	20	58	2,90
GRANADA	18	43	2,39
ZARAGOZA	16	27	1,69
ALBACETE	11	32	2,91
CORUÑA (A)	10	24	2,40
CUENCA	9	15	1,67
CÁDIZ	8	26	3,25
VALLADOLID	8	16	2,00
JAÉN	7	17	2,43
TOLEDO	7	10	1,43
LA RIOJA	6	15	2,50
HUELVA	6	15	2,50
MURCIA	6	16	2,67
VIZCAYA	6	20	3,33
ASTURIAS	5	10	2,00
LLEIDA	5	12	2,40
CIUDAD REAL	5	14	2,80
SANTA CRUZ	5	11	2,20
RESTO DE ESPAÑA	34	77	2,26
	1.261	3.933	3,12

4. La facturación por destinos internacionales, número de comisiones y días durante el año 2016 ha sido:

NUMERO DE COMISIONES Y DIAS POR PRINCIPALES DESTINOS INTERNACIONALES

PAÍS	Nº COMISIONES	DIAS DURACION COMISIONES	PROMEDIO DIAS/COMISION
AUSTRIA	87	392	4,51
FRANCIA	66	224	3,39
BÉLGICA	32	87	2,72
ESTADOS UNIDOS	11	86	7,82
ALEMANIA	10	34	3,40
REINO UNIDO	10	38	3,80
ARGENTINA	8	53	6,63
ITALIA	8	40	5,00
JAPÓN	6	53	8,83
PAÍSES BAJOS	6	24	4,00
SUIZA	6	27	4,50
SUDAFRICA	5	46	9,20
ESLOVENIA	4	19	4,75
IRAN	4	22	5,50
IRLANDA	4	12	3,00
CHILE	3	27	9,00
CHINA	3	16	5,33
NORUEGA	3	11	3,67
LUXEMBURGO	3	10	3,33
PARAGUAY	3	10	3,33
RESTO DE PAISES	22	125	5,68
	304	1.356	4,46

INFORMACION GENERAL

Consejo de Seguridad Nuclear
 Área Económico-Financiera
 Servicio de Presupuestos y Gestión Económica
 C/ Justo Dorado 11, 28040 Madrid, Spain
 Tel: 00 34 91 3460480 / 91 3460510
rum@csn.es / amv@csn.es