

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
AGENCIA DE VIAJES PARA EL MUSEO PICASSO MÁLAGA.
PROCEDIMIENTO ABIERTO. TRAMITACIÓN GENERAL
EXPEDIENTE: 1435

SUMARIO:

1. OBJETO DEL CONTRATO
2. USUARIOS DE LAS PRESTACIONES
3. LIBERTAD DE CONTRATACIÓN DEL MPM
4. SOLICITUD DE SERVICIOS
5. ENTREGA Y EMISIÓN DE TÍTULOS
6. SERVICIOS
7. SEGURO COLECTIVO DE ACCIDENTES, EQUIPAJES , RESPONSABILIDAD CIVIL Y HOTELES
8. MODIFICACIONES DE ITINERARIOS O CONDICIONES DEL VIAJE
9. EJECUCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR LA AGENCIA DE VIAJES
10. TARIFAS
11. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
12. SISTEMAS DE FACTURACIÓN
13. PAGOS
14. CONVENIOS
15. DURACIÓN DEL CONTRATO
16. DATOS CONSUMO AÑO ANTERIOR Y PREVISIONES

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones técnicas tiene como finalidad el establecimiento de las prestaciones que forman parte del objeto del contrato de servicios para la gestión de la cuenta de gastos de viajes, para la organización de los desplazamientos, alojamientos y demás servicios complementarios solicitados por la Fundación para el personal que presta sus servicios en la "Fundación Museo Picasso Málaga Legado Paul Christine y Bernard Ruiz-Picasso" (en adelante la Fundación o el Museo Picasso Málaga o el MPM), y demás personas que viajen por cuenta de esta. El servicio consistirá en la gestión de reserva, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, alojamiento y alquiler de vehículos, tanto en territorio nacional como en el extranjero, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que la Fundación considere conveniente encomendar al adjudicatario. La Fundación podrá, si lo considera conveniente, encargar a la empresa la gestión de la organización de congresos, reuniones, conferencias y otros eventos de similares características. Asimismo, podrá ser objeto de este expediente la contratación de los servicios de apoyo asociados a los eventos y jornadas que la Fundación pudiera celebrar en el desarrollo de su actividad.

La Fundación no asume la obligación de contratar todos los servicios de viajes a través de la agencia que resulte adjudicataria.

Será obligación de la empresa contratista la realización de las gestiones oportunas para la obtención de visados. Igualmente podrá prestar cualquier otro tipo de servicio propio del ámbito de actuación de las Agencias de Viaje.

La Agencia de viajes realizará los trabajos propios de la prestación del servicio:

- Facilitar información horaria y tarifas relacionadas con la preparación de títulos de transporte, ya sea en avión, ferrocarril, autobús o barco así como la adquisición y entrega de los correspondientes títulos de viaje.
- Realizar las reservas solicitadas por la Fundación a los mejores precios del mercado para habitaciones de hotel, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, y transporte.
- La agencia de viajes adjudicataria negociará con las compañías de transportes y los establecimientos hoteleros las condiciones que sean económicamente más ventajosas para el MPM, utilizando a tal efecto y siempre que sea posible la reserva vía Internet. La agencia de viajes siempre que haya diferentes precios deberá acogerse a las tarifas más económicas.
- Visados e Información. La empresa adjudicataria tramitará todos los visados que se requieran en los países de destino. Los gastos ocasionados por la gestión de los mismos correrán a cargo de la Fundación. Asimismo, junto con los pasajes y billetes, dotará de la información necesaria sobre el punto de destino (principales aeropuertos, planos de ciudad, localización de corresponsales de la adjudicataria más próximos, etc.).
- Alquiler de vehículos con y sin conductor.
- Complementariamente y en aquellos casos en los que la Fundación los solicite, la empresa adjudicataria proporcionará al MPM otros servicios como: organización de congresos, conferencias, seminarios, reservas de salas, contactar con los ponentes para la reserva de alojamientos y billetes en función de sus necesidades, acompañar a los ponentes y recibirlos en sus puntos de llegada, confirmar su asistencia a las jornadas o eventos, etc. Cuando estos servicios complementarios no sean gestionados directamente por la empresa adjudicataria, ésta deberá presentar a la Fundación al menos tres presupuestos de proveedores distintos, salvo en aquellos casos excepcionales en los que la Fundación autorice el servicio con un proveedor determinado.
- Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes.

2. USUARIOS DE LAS PRESTACIONES

Los usuarios de las prestaciones objeto del presente contrato serán los siguientes:

- Miembros del Patronato de la Fundación, Consejo Ejecutivo del MPM, Comités y Protectores del MPM.
- Personal al servicio del MPM en el ejercicio de sus funciones y a nivel particular.
- Todo aquel que viaje en el territorio nacional y fuera del mismo por cuenta del MPM, previa autorización de la Dirección Artística y la Gerencia del Museo.

3. LIBERTAD DE CONTRATACIÓN DEL MPM

El MPM se reserva el derecho de no incluir en el contrato determinadas prestaciones de hotel y de adquisición de títulos de viaje, así como de contratar directamente determinados servicios con compañías de transporte y establecimientos hoteleros.

4. SOLICITUD DE SERVICIOS

Los servicios podrán ser solicitados a la agencia de viajes por las personas autorizadas del MPM, que se especificarán en el momento de la formalización del contrato y, previa identificación, por el personal al servicio del MPM para los servicios particulares.

Los encargos se realizarán a través de correo electrónico, o llamada telefónica en caso de urgente necesidad. Para ello, los licitadores deberán proponer en su oferta técnica la forma más eficiente de la que dispongan para gestionar el servicio.

La empresa adjudicataria quedará obligada a gestionar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto el personal, los medios telemáticos, y los que estime precisos.

A tal efecto, la agencia de viajes facilitará al MPM y a los usuarios de los servicios, con la mayor brevedad posible, cualquier tipo de información que soliciten, tanto verbal como escrita, relativa a la organización de los viajes, especialmente horarios, itinerarios, formalidades, precios, etc. cuando se facilite dicha información de forma escrita vía telemática, deberá hacerse en un formato editable, no admitiéndose por tanto la remisión de dicha información en capturas de pantalla. En el caso de que se solicite, la agencia de viajes facilitará los itinerarios posibles, señalando el que reúna las condiciones más interesantes.

La empresa adjudicataria quedará obligada a designar de entre su personal a un interlocutor único con el Museo, quedando obligado igualmente a designar a un único sustituto en caso de ausencia del primero.

Si por circunstancias excepcionales se le produjera al adjudicatario una caída del sistema telefónico o informático que impida al MPM contactarles y como consecuencia de ello el MPM se viera obligado a realizar la compra de billetes y reservas de hotel con otro proveedor, los gastos de emisión correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

5. ENTREGA Y EMISIÓN DE TÍTULOS

Los títulos de transporte y de hotel serán enviados al MPM de forma inmediata mediante correo electrónico a la persona autorizada por el MPM que haya solicitado el servicio.

Si por circunstancias técnicas no se pudiera realizar la entrega de títulos por medios telemáticos, deberá de ser realizada en la Calle Postigo de San Agustín s/n, o en circunstancias excepcionales, en los lugares acordados entre ésta y la empresa adjudicataria. La entrega de títulos se realizará sin coste económico alguno para la Fundación.

6.SERVICIOS

TRANSPORTE

Los billetes se expedirán a nombre de la persona y para las fechas que figuren en la orden de viaje. El viaje se realizará, de ser posible y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular, trayectos directos (sin escalas) y en las clases a que tengan derecho los solicitantes del servicio, o se autoricen en la orden de viaje y con prioridad en las compañías con las que se tengan establecidos convenios, acuerdos, conciertos o similares. En cada caso se aplicarán las tarifas más ventajosas, adecuadas a las necesidades de cambio o anulación de los billetes.

Si fuera más económica la tarifa ofertada en internet, la agencia adjudicataria deberá informar de esta circunstancia a la persona responsable de la Fundación que decidirá, en su caso, la elección de esta tarifa.

La empresa adjudicataria antes de realizar cualquier reserva, deberá informar a la Fundación de las posibles opciones de compañía aérea, escalas, tarifas etc., proponiendo en su caso las mejores opciones. También deberá informar de las posibilidades de bonos de viaje, si fueran ofrecidos por las compañías o empresas de viajes, que será gestionado y adquirido si recibe instrucciones en tal sentido de la persona encargada del MPM.

Para los viajes en avión se utilizará, en todo caso, la clase turista o asimilada, salvo que excepcionalmente se autorice expresamente una clase superior, haciéndolo constar en la solicitud.

La empresa adjudicataria gestionará igualmente los cambios y anulaciones de billetes que sean precisos. En el caso del transporte por ferrocarril, será obligatorio que se garantice en su caso, además, la posibilidad de cambio o anulación directamente en las oficinas de RENFE o compañía responsable, por los propios viajeros.

ALOJAMIENTO.

Los licitadores incluirán en sus ofertas el precio de los alojamientos y desayuno, y todos los impuestos.

La empresa adjudicataria proporcionará a la Fundación las reservas de alojamiento solicitadas por ésta para las fechas y destinos concretados, tanto en ámbito nacional como internacional y en las categorías de hoteles solicitadas.

En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a la Fundación soluciones alternativas.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase, se estará a lo que cada alojamiento tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

La agencia de viajes deberá ofertar al MPM al menos un hotel en cada una de las capitales de provincia del territorio nacional, salvo en los casos de Barcelona, Madrid, Sevilla, Valencia y Málaga, donde el número de hoteles será de al menos tres en cada localidad.

Los hoteles serán de la máxima categoría posible y su precio deberá estar dentro de los límites fijados por el MPM. Deben ser además céntricos, estar bien comunicados y reunir condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que le son propios y en la atención al cliente.

En el supuesto de que no existiese alojamiento en hotel dentro de las tarifas y grupos establecidos para el MPM la agencia remitirá escrito al solicitante en el que se certifique dicha situación.

La empresa adjudicataria deberá actualizar trimestralmente el cuadro con los hoteles ofertados.

La agencia de viajes informará también de tarifas especiales (business u otras) que pueda haber en cada momento.

VEHÍCULOS DE ALQUILER

La empresa adjudicataria proporcionará a la Fundación las reservas de alquiler de vehículos (con o sin conductor) solicitados por ésta para las fechas y destinos concretados por la misma.

La Fundación comunicará a la empresa adjudicataria, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de vehículos requeridos. En el supuesto de que no existan vehículos para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a la Fundación soluciones alternativas.

La empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

7. SEGURO COLECTIVO DE ACCIDENTES, EQUIPAJES, RESPONSABILIDAD CIVIL Y HOTELES.

La agencia de viajes debe gestionar y facilitar un seguro colectivo de accidentes, así como un seguro de equipajes y de accidente en hoteles, para todos los viajes que se realicen y cuyos títulos sean facturados por la agencia de viajes.

Igualmente, la agencia de viajes se compromete a suscribir una póliza de responsabilidad civil de al menos 1.000.000 Euros. Este seguro deberá ser presentado a la firma del contrato y formará parte del mismo como anexo.

8. MODIFICACIONES DE ITINERARIOS O CONDICIONES DEL VIAJE

La agencia de viajes tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva sin cargo alguno para el MPM.

Los gastos suplementarios debidos a anulaciones provocadas por negligencia imputable a la agencia de viajes serán de su cargo.

La empresa adjudicataria se encargará de la interposición, seguimiento y resolución de aquellos expedientes de reclamación que deban iniciarse a solicitud de la Fundación por haberse llevado a cabo cancelaciones, modificación de horarios e itinerarios, que hayan modificado las condiciones de viaje contratadas aun cuando estas modificaciones se hayan realizado por causas imprevistas o de fuerza mayor por parte de la compañía de transporte.

9. EJECUCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR LA AGENCIA DE VIAJES. METODOLOGÍA DE TRABAJO

9.1 Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria deberá prestar una gestión personalizada en la atención al MPM, para ello deberá incluir en la oferta técnica detalle del personal encargado en exclusiva de la cuenta del MPM. Se valorará la asignación de más de una persona sustituta de la persona encargada en exclusiva de la cuenta del MPM para prestar el servicio con alta capacidad de solución de problemas y respuesta en tiempo real.

Horario: La empresa adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifican los servicios prestados en jornada de lunes a viernes, durante el horario comprendido entre las 09:00 y las 19:00 horas.

Fuera del horario establecido la empresa adjudicataria deberá presentar un servicio de emergencia gratuito 24 horas al día los 365 días del año, con capacidad para realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados y de resolver las incidencias que se produzcan en las órdenes del viaje. Dicho teléfono será facilitado al usuario final con cada contratación del servicio.

La empresa adjudicataria designará un coordinador o responsable que actuará como interlocutor con el órgano de contratación para el seguimiento global de la ejecución del contrato y la resolución de las incidencias de carácter general.

La persona designada estará disponible y localizable a través de un número de teléfono móvil y una dirección de correo electrónico en horario de 9:00 a 19:00 de lunes a viernes, tanto para el órgano de contratación como para cada uno de los responsables de petición de servicios. Esta persona deberá tener capacidad suficiente para adoptar decisiones relativas a la ejecución operativa del contrato en nombre de la empresa.

La empresa adjudicataria deberá acreditar que las personas designadas tienen experiencia en un puesto similar en servicios corporativos de agencia de viajes.

La empresa adjudicataria informará anticipadamente al órgano de contratación y a los centros gestores afectados, de los cambios o sustituciones por ausencia, por vacaciones, por enfermedad u otras causas tanto del Coordinador del Contrato como de los Responsables Departamentales, indicando el nombre de las personas sustitutas y confirmando los datos para localizarlos (teléfonos y correos electrónicos). En casos de fuerza mayor la notificación podrá ser posterior y se realizará en el más breve plazo que permitan las circunstancias.

9.2 Metodología

La empresa adjudicataria facilitará a la Fundación vía correo electrónico la respuesta a la solicitud realizada lo antes posible y en todo caso, en un plazo no superior a treinta minutos. Así mismo deberá atender aquellas solicitudes que se realicen vía telefónica (frecuencia horaria, trayectos, disponibilidad de plazas, precios y cambio de billetes) sin perjuicio de que la petición sea formalizada por correo electrónico una vez obtenida la información solicitada. En el caso de no obtener respuesta a la solicitud realizada en los plazos indicados, la Fundación se reserva el derecho de solicitar el servicio a cualquier otra empresa con capacidad de respuesta adaptada a las necesidades requeridas sin que ello implique para la Fundación incumplimiento del contrato.

La empresa adjudicataria, queda obligada a facilitar al MPM toda la documentación imprescindible sin incurrir en gastos adicionales para el MPM o para el viajero. Se entiende como documentación imprescindible el billete y la emisión de las tarjetas de embarque en el caso de billetes de avión.

La empresa adjudicataria deberá remitir la información solicitada, especialmente la referida a solicitud de horarios y trayectos, en formato claro y editable no siendo admitidas la remisión de información en capturas de pantalla.

La empresa adjudicataria deberá tramitar, con la mayor celeridad posible, la devolución del importe de aquellos títulos de transporte que así lo contemplen por llegadas o salidas con retraso.

La empresa adjudicataria deberá coordinarse con aquellos establecimientos con los que el MPM tenga acuerdos suscritos para la implantación de los mismos en la operativa diaria.

La empresa adjudicataria deberá prestar un Servicio de Urgencias 24 horas para atender al personal autorizado del MPM para cualquier tipo de incidencia en relación con un servicio.

Este servicio estará disponible 24 horas al día, los 365 días al año, y contará con una dirección propia de correo electrónico y un acceso telefónico propio distinto del de las oficinas de viaje, que no será de tarificación especial y ofrecerá atención en español.

El personal que atienda este servicio contará con capacidad autónoma para:

- Proporcionar información y asesoramiento en función de las circunstancias.
- Emitir bonos de alojamiento y billetes de transporte.
- Realizar cambios o cancelaciones de los servicios encargados.
- Informar sobre las coberturas del seguro de viaje y la forma de solicitar su ejecución.
- Cualesquiera otras gestiones necesarias para asegurar la correcta ejecución de los servicios contratados y la resolución de incidencias surgidas en el transcurso de un viaje.

Las solicitudes hechas al Servicio de Urgencias, así como las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje y comunicadas al mismo, deberán resolverse con la celeridad que demande el caso específico y, en todo caso, en un plazo no superior a 2 horas desde la comunicación de las mismas en caso de tratarse de un viaje en territorio nacional y a 4 horas si el viaje es fuera de España.

10. TARIFAS

Una vez formalizado el contrato, y siempre a solicitud del MPM, la agencia de viajes adjudicataria facilitará al MPM una lista de las tarifas oficiales, de las tarifas especiales y de sus reducciones ofrecidas (conseguidas para los usuarios del presente contrato), clasificados según los distintos tipos de servicios de alojamiento, transporte y destinos.

En el supuesto de que el personal del MPM pudiera obtener tarifas o condiciones más ventajosas que las ofrecidas por la empresa adjudicataria, podrá optar por reservar y contratar los billetes o el alojamiento de dichos viajes oficiales por cualquier otro medio que pueda resultar más ventajoso en cada caso.

11. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

En los servicios a nivel particular que pueda requerir el personal a los que se presta el servicio y que sean complementarios de los encargados por el MPM, la agencia de viajes solo facturará el precio de servicio, sin que proceda ningún recargo por gastos derivados de la gestión de la operación.

La agencia de viajes contactará directamente con los usuarios para la gestión de los servicios que corresponda de forma concreta o particularizada.

En estos casos la facturación de estos servicios se llevará a cabo de forma directa e independiente de la facturación al MPM, con el usuario que haya requerido el servicio.

12. SISTEMAS DE FACTURACIÓN

La empresa adjudicataria mantendrá actualizada la información de todos los pedidos realizados por el MPM. Dicha información será facilitada conforme al detalle exigido por el MPM y de forma previa al envío de las facturas mediante el envío del albarán correspondiente en el momento de confirmación de la reserva y /o compra realizada. Si la modificación de la reserva por parte del MPM llevase implícita modificación en el importe, se emitirá así mismo albarán rectificativo. A final de mes, el MPM dará su conformidad a la facturación de los pedidos. Para ello la empresa adjudicataria remitirá al MPM en archivo Excel una relación de las facturas emitidas durante el mes en curso en el que se debe especificar de forma detallada el nombre completo del titular, medio de transporte utilizado, fecha del servicio realizado, importe detallado de las penalizaciones por cambios de horario y/o fecha si las hubiere, descuentos, impuestos, comisiones, y demás conceptos con trascendencia económica.

En caso de discrepancia en algún pedido, este no se incluirá en la facturación mensual y serán tratados aparte hasta su facturación. Serán facturados, en su caso, independientemente.

Todos los servicios serán facturados mensualmente al MPM una vez se hayan prestado de forma efectiva. Si por circunstancia imputable a la agencia de viajes no se incluyera en la factura del mes correspondiente algún servicio prestado, la agencia de viajes deberá enviar la nueva factura con certificado o informe adjunto suficientemente claro y acreditativo de la no duplicidad del servicio. Sin este requisito, el MPM no dará por válida una factura presentada con servicios fuera del mes correspondiente.

La facturación relativa a los viajes y otras actividades organizadas por el MPM deberá ajustarse a las siguientes normas:

- En la factura se especificarán para cada uno de los servicios, de forma clara y detallada, el nombre completo del titular, medio de transporte utilizado, fecha del servicio realizado, importe detallado de las penalizaciones por cambios de horario y/o fecha si las hubiere, descuentos, impuestos, comisiones, y demás conceptos con trascendencia económica. Al menos con una periodicidad mensual, deberá facilitarse por la agencia de viajes al MPM la siguiente información estadística:
- Número de billetes emitidos y su distribución por clases, compañías de transporte, tipos de tarifa, etc.

Dicha información será remitida por medios telemáticos en formato adecuado para su tratamiento por parte del MPM.

13. PAGOS

El MPM realizará el pago de la factura a 30 días fecha de entrada en el registro de entrada del MPM. El pago se hará efectivo coincidiendo con el último día del mes.

14. CONVENIOS

El licitador incluirá en su oferta técnica la relación de convenios de que dispone con las diferentes compañías hoteleras, empresas de transporte aéreo, terrestre y marítimo, compañías de alquiler de vehículos y otras empresas, para su valoración.

15. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato se establece por un plazo de 1 año, a comenzar desde la fecha de la firma del contrato, pudiendo prorrogarse por acuerdo de las partes por el plazo máximo de 1 año más.

16. PREVISIONES DE CONSUMO PARA EL PERIODO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO, INCLUIDA LA PRÓRROGA.

A efectos de orientación para poder elaborar la oferta económica, se ofrecen a continuación los datos de la facturación por servicios realizados en el año 2021, incluido el IVA no deducible, como gasto del MPM, con la observación que dicha facturación puede variar considerablemente en función de los destinos de los viajes, dependiendo de las distintas exposiciones del MPM.

| Facturación por tipología de servicios (Coste MPM, incluido IVA no deducible) | 2023 | 2024 |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|
| Billetes de Avión | 54.000 € | 27.000 € |
| Billetes de Tren | 10.000 € | 3.000 € |
| Hoteles | 34.500 € | 17.500 € |
| Otros (autos, autobús, taxis, etc) | 1.500,00 | 500,00 |
| TOTAL | 100.000 € | 48.000 € |

En Málaga, a 3 de mayo de 2023

Handwritten signature: José M. Pulido
 Stamp: Departamento de Gestión y Control
 Date: 3/5/23

Fdo.: José M^a Pulido
 Coordinador Gestión y Control

V^oB^o Guillermo Peiró Posadas
 Gerente MPM