

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA FUNDACIÓN MADRI+D A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

1. OBJETO DEL CONTRATO

La Fundación para el Conocimiento Madrimasd (en adelante Fundación madri+d) es una organización sin ánimo de lucro perteneciente al sector público de la Comunidad de Madrid (sector público institucional). La Fundación tiene carácter de organismo de investigación público de la Comunidad de Madrid. entre sus fines, contribuir al aprovechamiento social de la ciencia y la tecnología, el apoyo al desarrollo del conocimiento científico y tecnológico y a su gestión, en la nueva sociedad del conocimiento mediante el fomento y la promoción de la educación superior, la ciencia, la tecnología y la innovación. Para el cumplimiento de sus fines, el personal de la Fundación necesita contratar de manera habitual viajes y alojamientos tanto en España como en el extranjero.

La Fundación madri+d no dispone entre sus medios personales y materiales, con la posibilidad de gestionar por si misma las reservas, modificaciones, emisiones y trámites necesarios para cubrir las necesidades de su personal en materia de viajes y alojamientos.

El objeto la presente licitación se refiere a la prestación del servicio de agencia de viajes que consistirá en la gestión de reservas, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo, marítimo y terrestre, reservas de alojamiento, tanto en territorio nacional como internacional, y cualquier otro servicio propio del sector, que pueda demandarse, como alquiler de vehículos con o sin conductor, transfers desde aeropuertos a los hoteles o puntos de destino, tramitación de visados, etc., que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias del personal de la Fundación, así como de sus ponentes, colaboradores o estudiantes.

Los principales servicios incluidos en el contrato serán los siguientes:

1.1 Emisión de títulos de transporte (billetes) y reserva de viajes.

La empresa adjudicataria reservará, emitirá y entregará todos los billetes que precise el personal de la Fundación, en cualquier medio de transporte nacional o internacional.

El adjudicatario gestionará igualmente los cambios y anulaciones de dichos billetes que sean necesarios, en función de las instrucciones recibidas por el personal de la Fundación.

El personal de la Fundación comunicará a la empresa contratista, con antelación suficiente, las fechas y destinos requeridos. En el caso de que no existan plazas para los destinos y fechas solicitados, el adjudicatario deberá proponer al personal de la Fundación soluciones alternativas. La empresa adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva deberá informar al personal de la Fundación de las mejores opciones. Una vez aceptada la reserva, la empresa adjudicataria entregará los billetes debidamente cumplimentados por correo electrónico.

- La empresa adjudicataria está obligada a cumplir la normativa interna de viajes de la Fundación. Esta normativa será facilitada por la Fundación al inicio del contrato de servicios.
- La empresa adjudicataria estará obligada a ofrecer la tarifa más ventajosa en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios y características del pasajero, así como de la normativa de viajes de la Fundación y de otras circunstancias que concurren en dichos viajes.

- La empresa adjudicataria estará obligada a aplicar a los precios de los billetes cualquier descuento que acuerde por su cuenta con las compañías o entidades de transporte a lo largo de la duración del presente contrato.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino, etc. se estará a lo establecido por cada compañía en dichas circunstancias. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de dichas condiciones.

1.2 Contratación de alojamientos.

La empresa adjudicataria estará obligada a reservar y confirmar el alojamiento que le sea solicitado por el personal de la Fundación, tanto en el ámbito nacional como internacional, teniendo en cuenta que las tarifas de dichos alojamientos tienen que cumplir la normativa interna de viajes de la Fundación que será facilitada por la Fundación al inicio del contrato de servicios.

La empresa adjudicataria deberá informar de las tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino, etc. se estará a lo establecido por cada alojamiento en dichas circunstancias. No obstante, el adjudicatario deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que apliquen sobre dichos aspectos.

1.3 Otros servicios.

La empresa adjudicataria proporcionará al personal de la Fundación las reservas de servicios de taxis y alquiler de vehículos (con o sin conductor), transfers desde aeropuertos a los hoteles cuando sean solicitados. El personal de la Fundación comunicará al adjudicatario, con antelación suficiente, las fechas, destinos y clase de vehículos requeridos. En el supuesto de que no existan vehículos con las condiciones solicitadas, la empresa adjudicataria deberá proponer soluciones alternativas.

La empresa adjudicataria realizará las gestiones necesarias para la consecución de los visados correspondientes cuando el tipo de viaje lo requiera.

2. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa que resulte adjudicataria se compromete a prestar el servicio en las siguientes condiciones:

- Se valorará que la empresa adjudicataria asegure un tiempo mínimo de respuesta desde la recepción de la petición. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta del contratista.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de conexión a los sistemas informáticos de reserva con confirmación inmediata de plazas, junto con un programa integrado que permita elegir la tarifa más conveniente a cada servicio solicitado.
- El adjudicatario prestará sus servicios en jornada de lunes a viernes, en horario mínimo de 09:00 a 19:00 ininterrumpidamente.
- En todo caso el adjudicatario podrá proponer, además, como mejora sin coste para la Fundación, prestar sus servicios on site al menos dos (2) horas, tres (3) días a la semana (total 6 horas a la semana), en horario de la Fundación entre las 08:30 a 15:30. El adjudicatario aportará por su cuenta todos los medios técnicos para el desarrollo de su trabajo. La Fundación le facilitara un puesto separado e independiente de sus trabajadores.

- La empresa adjudicataria comunicará por escrito y antes de realizar cualquier reserva, los gastos y condiciones de anulación de la misma, si existiesen.
- La Fundación en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, facilitará tarjetas de crédito u otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad del adjudicatario disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para garantizar las reservas y la prestación del servicio.
- En los supuestos de viajes que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario, además de los documentos de identidad o pasaportes, la empresa adjudicataria realizará las gestiones necesarias para su obtención. Los gastos de gestión no tendrán costes para la Fundación, que sí se hará cargo de las tasas o costes necesarios para la concesión del visado.
- La empresa adjudicataria, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para la gestión de las quejas, reclamación de daños, compensaciones de seguro y otras a las que tenga derecho la Fundación ante terceros en el marco de la ejecución del contrato.
- La empresa adjudicataria deberá entregar a las personas de la Fundación que soliciten sus servicios la siguiente documentación:
 - o Billetes, bonos, reservas, justificantes, etc.
 - o Direcciones y teléfonos para resolver incidencias.
 - o Información de los riesgos que cubren los seguros con los que viaja el destinatario, importes de cobertura y forma de resarcimiento.
 - o Visado, en su caso.
- Cuando la información del viaje (billetes, bonos, justificantes, etc.) no pueda transmitirse por medios telemáticos, el adjudicatario la entregará físicamente en las oficinas de la Fundación en el menor tiempo posible desde su emisión, con un máximo de 2 horas desde la confirmación del servicio sin cargo adicional alguno para la Fundación.
- Las facturas emitidas por los servicios serán enviadas a la Unidad de Administración y Gestión de la Fundación o a cualquier otra persona que la Fundación indique.
- El contratista deberá acomodar la facturación, con desglose de IVA, a las instrucciones de la Fundación, a los efectos de emitir las facturas por las operaciones y conceptos correspondientes.

3. OTRAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Fundación no asume la obligación de contratar todos los viajes o servicios a través de la agencia que resulte adjudicataria cuando las condiciones ofertadas por otros medios sean más ventajosas cuantitativamente o cuando, en virtud de convenios o acuerdos con otras instituciones públicas o privadas, de los mismos se deriven compromisos con aquellas en esta materia. Igualmente se entenderá en el caso de los desplazamientos a jornadas, reuniones cursos o congresos, cuando la organización de estos eventos proponga el alojamiento en hoteles no ofertados por el contratista u ofertados por ésta en peores condiciones económicas.

La Fundación se reserva también el derecho a solicitar fuera de los términos establecidos en el contrato

determinadas prestaciones, por razones que impidiesen realizar los trámites a través del contratista, por requerirse alguno de los servicios con carácter de urgencia o por razones organizativas.

4. PERSONAL DEL ADJUDICATARIO

- El adjudicatario contratará al personal necesario para atender sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario quien tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.
- En relación con el personal del adjudicatario, la Fundación no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otra índole.
- El adjudicatario es responsable de la disciplina de su personal, haciéndose solidaria de los daños y perjuicios que pueda ocasionar en la ejecución del presente contrato.
- El adjudicatario estará obligado a poner al frente del servicio, profesionales del sector que cuenten con la calificación técnica precisa, una experiencia de al menos 5 años en el ámbito de la gestión de viajes y un nivel demostrable de inglés de al menos B1.
- El adjudicatario designará como mínimo tres personas para la prestación del servicio. Una de ellas deberá coordinar al personal asignado al contrato, siendo responsable del buen funcionamiento del servicio y de la comunicación para cualquier incidente o problema con la Fundación.
- La Fundación podrá solicitar a la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada al presente contrato, cuando concurran circunstancias que así lo aconsejen, como una falta de calidad en el servicio prestado, falta de formación o experiencia. La sustitución deberá de producirse como máximo en las 48 horas desde la solicitud por parte de la Fundación.
- El adjudicatario deberá comunicar previamente a la Fundación cualquier cambio en la composición del personal asignado al contrato.
- Si durante la ejecución del contrato fuera precisa alguna sustitución (bajas, permisos, vacaciones), el adjudicatario destinará personal que cumpla con los requisitos de capacidad y experiencia solicitados en el apartado 6 de la cláusula 1 del pliego de condiciones jurídicas del presente contrato. El adjudicatario deberá informar a la Fundación con la debida antelación, de las personas que cubren las sustituciones.
- Igualmente, cuando concurran circunstancias de fuerza mayor debidamente justificadas por el adjudicatario, éste podrá proponer a la Fundación la sustitución de las personas asignadas al servicio, debiendo dar la Fundación su conformidad a los nuevos candidatos que proponga la empresa. Que deberán cumplir los requisitos de calificación técnica precisa y experiencia descritos en el apartado 6 de la cláusula 1 del pliego jurídico del contrato.

5. ESTIMACIÓN DEL VOLUMEN DE CONTRATACIÓN ANUAL

A título orientativo y no vinculante, se indica a continuación el volumen de contratación de servicios de viajes que la Fundación ha tenido en los años 2024 y 2025:

Tipo de servicio	Número de transacciones anuales 2024	Número de transacciones anuales 2025
Expedición de billetes en avión vuelo nacional	27	75
Expedición de billetes en avión vuelo internacional	144	233
Expedición billetes de tren	503	427
Hoteles nacionales	27	75
Hoteles internacionales	144	233
Expedición de visados	0	0
Otros servicios: autobús, barco, alquiler de vehículos, etc.	3	2

6. INFORMES Y FACTURAS

El adjudicatario facturará a la Fundación de forma individualizada cada viaje. Al inicio del contrato, la Fundación indicará al adjudicatario los datos que deberán de figurar de manera expresa en cada factura y se pactará la periodicidad de la facturación.

La Fundación, en cualquier momento, podrá solicitar cambios en la forma de facturar o requerir al adjudicatario modificaciones que éste estará obligado a realizar.

Además, y adicionalmente a las facturas, el adjudicatario presentará informes sobre los servicios facturados. La Fundación indicará al adjudicatario al inicio del contrato los datos que deberán aparecer en dichos informes.

7. SEGUROS

Los viajes contratados a la empresa adjudicataria tendrán la siguiente cobertura mínima para el viajero:

- Seguro de accidentes exclusivamente en medios de transporte contratados con la adjudicataria: 800.000 euros por fallecimiento o incapacidad permanente.
- Seguro de asistencia en viaje que incluya las siguientes coberturas mínimas:
 1. Repatriación del viajero desde España a su lugar de origen o desde cualquier lugar del mundo a España en caso de enfermedad, accidente o fallecimiento.
 2. Seguro de equipajes (pérdida, robo y daños), asistencia en viajes y otros: Adelanto fondos en el extranjero 3.000 euros.
 3. Gastos Médicos para los viajes en el extranjero por un importe de 9.000 euros.

La empresa aseguradora deberá tener un servicio de asistencia 24h para atender las incidencias que pudieran producirse.

Además, la empresa adjudicataria deberá suscribir una póliza de responsabilidad civil para garantizar un mínimo de 600.000 euros (seiscientos mil euros) que deberá estar en vigor durante toda la duración del contrato. Dicha póliza deberá cubrir a la Empresa por todos los riesgos derivados de la ejecución del

servicio, incluyendo asistencia letrada y representación en juicio en caso de que la Empresa sea demandada, principal o subsidiariamente, por un perjudicado como consecuencia de dicha ejecución. El ámbito de cobertura de la póliza de responsabilidad civil será mundial.

En Madrid, a 17 de diciembre de 2025

DIRECTOR

GERENTE

D. Federico MORÁN ABAD

D. Juan SOLER-ESPIAUBA GALLO