



Ports de Balears



Autoritat Portuària de Balears

E21-0068

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
DEL "SERVICIO DE AGENCIA DE
VIAJES PARA LA AUTORIDAD
PORTUARIA DE
BALEARES"**

AÑO: 2021



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES" (E21-0068)

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	5
2. DOCUMENTACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS LICITADORES	5
3. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS TRABAJOS A REALIZAR	5
3.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	5
3.2. USUARIOS DE LAS PRESTACIONES	6
3.3. CONDICIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	6
3.4. SOLICITUD DEL SERVICIO	8
3.5. ENTREGA DE TÍTULOS	9
3.6. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS	9
3.7. APLICACIÓN DE OFERTAS O DESCUENTOS	10
3.8. MODIFICACIÓN DE ITINERARIOS	10
3.9. LIBERTAD DE CONTRATACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES	10
3.10. SEGURO DE VIAJES Y RESPONSABILIDAD CIVIL	11
3.11. REQUISITOS A LOS LICITANTES DEL ALOJAMIENTO	11
3.12. SERVICIO DE ALQUILER DE VEHÍCULOS	12
3.13. FACTURACIÓN Y PAGO	12
3.14. ACUERDOS DE DESCUENTOS	13
3.15. RELACIÓN ENTRE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES Y LA AGENCIA	13
3.16. DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO	13
3.17. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	14
3.18. ACCIÓN SOCIAL	14
4. PLAZO DE EJECUCIÓN	15
5. PRESUPUESTO	15
6. FORMA DE PAGO	15
7. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	16



7.1. Legislación y normativa específica del contrato	16
8. CONDICIONES GENERALES	16
8.1. Condiciones de ejecución	16
8.1.1. Plazo para comenzar a ejecutar los trabajos.....	16
8.1.2. Trabajos no autorizados	16
8.1.3. Penalizaciones e incumplimientos	17
8.2. Responsabilidades con terceros	18
8.2.1. Permisos, licencias y obligaciones del adjudicatario con terceros	18
8.2.2. Gastos de carácter general a cargo del adjudicatario.....	19
8.3. Omisiones del presente documento	19
9. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO	20



ANTECEDENTES

La Autoridad Portuaria de Baleares (en adelante APB), en la gestión de las competencias y funciones que tiene encomendadas por el Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre, por el que se aprobó el texto refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante (arts. 25 y 26), tiene la necesidad de contratar los servicios de una agencia de viajes para la gestión de las necesidades de desplazamiento que puedan surgir en virtud de su actividad.

La diversidad de la tipología de desplazamientos y los distintos perfiles que puedan hacer uso de este servicio, imposibilita que sea la propia entidad la que se encargue de la gestión.

En la actualidad se está prestando el servicio a través de expediente E17-0035 “Contratación del servicio de agencia de viajes para la Autoridad Portuaria de Baleares, que finaliza en septiembre de 2021.

La APB no dispone de los medios adecuados para la realización de estos trabajos, por lo que deben ser contratados a una empresa externa cualificada.

Por todo ello, y con el fin de recibir información actualizada de los precios, ofertas y condiciones para realizar los desplazamientos, así como, centralizar y agilizar los procesos de reserva sinergias de transporte, reclamaciones si fuera necesario, etc. la APB habilita este procedimiento para la adjudicación del SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES.



1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es definir las condiciones técnicas para la contratación del servicio de gestión y asistencia técnica en relación a los viajes, tanto nacionales como internacionales, que se realicen con cargo al presupuesto de la AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES.

2. DOCUMENTACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS LICITADORES

Toda documentación necesaria para la elaboración de una oferta se encuentra recogida en este documento y en sus anexos. Cualquier aclaración que sea precisa, se podrá dirigir a la plataforma de contratación, a saber:

<https://seu.portsdebalears.gob.es/seuapb/fitxa/1191/quejas-sugerencias-y-solicitu>

3. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

3.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios contratados, y por tanto susceptibles de ser prestados por el adjudicatario según las solicitudes que se le efectúen, comprenderán principalmente la ejecución de las tareas propias de agencias de viajes, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, señalándose a título indicativo las siguientes:

1. Asesoramiento e información en materia de alojamiento y viajes.
2. Tramitación de las solicitudes de billetes y reservas de los mismos, emisión de los billetes correspondientes, aplicando las ventajas ofrecidas por las distintas empresas transportistas, ya sean nacionales o extranjeras, cambios y anulaciones de los billetes que sean precisos.
3. Reserva de plazas hoteleras y emisión de documentos necesarios para la realización completa de los servicios correspondientes y según las peticiones formuladas por la Autoridad Portuaria de Baleares.
4. Formalización de pólizas de seguro de viajes, de pérdidas y/o deterioro de equipajes y otras que cubran los riesgos derivados de los viajes.
5. Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.
6. Proposición de alternativas económicas sobre la base de tarifas oficiales y de tarifas especiales negociadas con otras compañías de viajes.
7. Tramitación y realización de reservas de vehículos de alquiler, con o sin conductor.
8. Organización de viajes y, en su caso, logística para congresos, ferias, convenciones, reuniones de trabajo, seminarios, etc.
9. Servicio de viajes y alojamiento para terceros por cuenta de la Autoridad Portuaria de Baleares, requeridos como consecuencia de relaciones contractuales, institucionales, etc.



10. Cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes, de conformidad con la normativa reguladora correspondiente.

3.2. USUARIOS DE LAS PRESTACIONES

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

- a) Personal de la Autoridad Portuaria de Baleares.
- b) Cualquier otra persona que viaje por cuenta de la Autoridad Portuaria de Baleares y que requiera servicios propios de una agencia de viajes.

A título orientativo se informa del número de servicios prestados durante el año 2019:

CATEGORÍA DE BILLETE	ESTIMACIÓN DE DESPLAZAMIENTOS EN CÓMPUTO ANUAL
Vuelos interislas (Illes Balears)	210 - 220
Vuelos nacionales	150 - 160
Vuelos de media distancia (Europa)	15 - 20
Vuelos de larga distancia (intercontinentales)	5 - 10
Ferries Ibiza – Formentera (ida/vuelta)	80-120
Tren	Esporádico
Servicios de hotel	30 - 40
Servicios de Transfer/Autobus	Esporádico
Alquiler de vehículo	Esporádico

En el caso de traslados a La Savina (isla de Formentera) desde Ibiza, los costes del ferry estarán incluidos dentro del servicio a prestar por el adjudicatario, igualmente.

3.3. CONDICIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria se compromete a prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto los medios mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que considere que mejor garantizan la finalidad perseguida, facilitando la relación directa con la unidad administrativa que solicite la gestión de estos servicios. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta del adjudicatario.

El licitador deberá contar con suficiente infraestructura que garantice los servicios que se solicitan, así como disponer de un equipo humano en número suficiente, con experiencia y preparación adecuadas.



Autoritat Portuària de Balears

El adjudicatario designará de entre su equipo humano, un equipo específico para atender el servicio de la Autoridad Portuaria de Baleares, nombrando a una persona que será responsable máximo del servicio por parte del adjudicatario y con capacidad de resolver las incidencias que puedan surgir en el funcionamiento puntual e inmediato del servicio.

El adjudicatario deberá contar con un servicio gratuito de alertas consistente envío de correos electrónicos y de mensajes, advirtiendo de circunstancias sobrevenidas o incidencias que afecten a los desplazamientos.

El adjudicatario deberá contar con servicio 24 horas/365 días. Fuera de las horas normales del servicio, se deberá disponer de un servicio acreditado de 24 horas para atender incidencias del viaje o emergencias las 24 horas del día, los 365 días del año, con capacidad para emitir nuevos billetes, realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados por la Autoridad Portuaria de Baleares. La agencia deberá facilitar, junto a los títulos de transporte y/o de alojamiento, un número de teléfono de asistencia 24 horas al que llamar en casos de emergencia.

La empresa adjudicataria deberá facilitar trimestralmente informe sobre el volumen de facturación por destino, empleado y departamento solicitante de la Autoridad Portuaria de Baleares.

La atención a las demandas de información deberá ser inmediata y el tiempo máximo de respuesta a una solicitud de servicio será de 2 horas desde que la Autoridad Portuaria de Baleares, hubiera solicitado información. El incumplimiento reiterado de los tiempos máximos de servicio podrá ser causa de resolución del contrato.

Las personas autorizadas por la Autoridad Portuaria de Baleares para la solicitud de los servicios de la agencia de viajes serán debidamente informadas a la empresa adjudicataria al inicio del contrato, debiendo ésta prestar el servicio únicamente a las personas autorizadas por la Autoridad Portuaria de Baleares.

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 con el siguiente horario mínimo:

Lunes a viernes: de 8:30 a 19:00 horas

La prestación del servicio se ajustará en todo caso a las necesidades de la APB quien podrá modificar el horario de prestación del servicio si fuese modificado el horario de actividad del ente público.

Red de oficinas:

El Licitador facilitará la relación de oficinas a disposición de la Autoridad Portuaria de Baleares, para la intermediación de sus servicios.



3.4. SOLICITUD DEL SERVICIO

Los servicios podrán ser solicitados a la agencia de viajes por las distintas unidades administrativas y personas autorizadas por la Autoridad Portuaria de Baleares, mediante e-mail, fax o por vía telefónica, describiendo las circunstancias que puedan afectar al pedido (origen, destino, fechas, horarios, número de viajeros, datos personales...).

El servicio deberá prestarse en el plazo más breve posible desde que se emita la orden de pedido por la Autoridad Portuaria de Baleares, y en todo caso, con antelación suficiente al viaje, la unidad administrativa o persona autorizada de la Autoridad Portuaria de Baleares que ha solicitado el servicio deberá recibir la confirmación del billete por e-mail.

El contratista deberá ofertar por escrito las tarifas más ventajosas por unidad de billete, para persona y grupo (en su caso), en función de la modalidad de vuelo (chárter, regular, Internet) o medio de transporte y en función de las posibilidades disponibles, en atención a los horarios y necesidades del/los viajeros. Una vez definidos todos los elementos del suministro y el precio, y con la aceptación de la Autoridad Portuaria de Baleares, la agencia de viajes procederá a la expedición de los billetes.

Las tarifas de los billetes de avión o tren, deberán ser las más económicas disponibles en cada momento, con independencia de las condiciones de cambio y/o anulación asociadas a dichas tarifas e informadas en el informe de las diferentes posibilidades sobre la solicitud del servicio.

En cuanto al alojamiento, la agencia de viajes deberá buscar y ofrecer siempre la mejor relación calidad-precio, la cercanía y fácil comunicación con el lugar del evento o reunión que motiva el viaje, la seguridad y el confort del lugar, ofreciendo al contratante distintas alternativas. La tarifa ofertada nunca deberá sobrepasar los límites establecidos en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón de servicio y el acuerdo del Consejo de Administración de 14 de diciembre de 2000 relativo a la normativa sobre indemnizaciones por razón de servicio de aplicación al personal laboral de la Autoridad Portuaria de Baleares no sujeto a convenio, siendo preferible siempre cualquier tarifa inferior a ésta. Una vez aceptado por la Autoridad Portuaria de Baleares el lugar y precio del alojamiento, se procederá a la reserva correspondiente.

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 el contratante, la agencia de viajes estará obligada a hacer la actualización y a facturar el precio más económico surgido en el ínterin. Una vez solicitado el servicio por el personal de la Autoridad Portuaria de Baleares a la agencia de viajes, y emitido el billete o realizada la correspondiente reserva, el comisionado remitirá por correo electrónico a la persona solicitante, el documento justificativo del servicio solicitado, especificando:



- Nombre completo del titular
- Medio de transporte
- Trayecto que se va a facturar
- Localizador de la reserva
- Importe desglosado del billete, alojamiento, o cualquier otro concepto contratado, con las distintas partidas que componen el precio: tasas, gastos de gestión, bonificaciones o descuentos ofertados en el procedimiento...
- Número de billete
- Fecha de los servicios y horarios
- Datos de la carga y de la franquicia permitida en sus billetes. Precios desglosados. Si a la emisión del billete existiera un precio más económico, el contratista deberá enviar nuevamente un e-mail actualizando la información

En los bonos de hotel se especificará:

- Nombre completo del Titular
- Nombre del Hotel y Dirección
- Tipo de Habitación
- Régimen
- Fechas

Todos estos servicios se incluirán posteriormente en la facturación mensual para proceder a su abono.

3.5. ENTREGA DE TÍTULOS

Los títulos de transporte y de hotel, así como de otros servicios, serán entregados siempre de forma electrónica en los correos electrónicos designados por la Autoridad Portuaria de Balears al efecto.

La entrega de títulos se realizará sin coste económico alguno para la Autoridad Portuaria de Balears.

3.6. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Sólo se cargará, en su caso, gastos de emisión por billetes de avión, barco y tren, siempre con el límite que figure en la oferta económica. La gestión de hoteles u otros servicios irán sin cargo.



3.7. APLICACIÓN DE OFERTAS O DESCUENTOS

La agencia de viajes adjudicataria queda obligada a proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para la Autoridad Portuaria de Baleares, y en particular, en lo económico.

La agencia de viajes informará a la Autoridad Portuaria de Baleares de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

Los precios de referencia deberán estar dentro de los límites fijados por la normativa específica de la Administración Pública en materia de indemnizaciones por razón de servicio, por lo que si los importes máximos fijados para el alojamiento son modificados por la Administración con carácter general, se considerarán modificados para el presente contrato, desde su entrada en vigor, manteniéndose los mismos porcentajes de descuentos o condiciones particulares que figuren en el contrato, estando el contratista obligado a aceptar estas posibles variaciones durante todo el periodo de ejecución del contrato.

Por otro lado, y con el objetivo de hacer viable las visitas a Eivissa y La Savina entre los meses de mayo y octubre, se valorará el compromiso del licitador de disponer en esas fechas de alojamiento y desayuno en un hotel de al menos tres estrellas en un radio de un (5) km de las oficinas de la Autoridad Portuaria de ambos puertos y en el marco de los precios del apartado 3.11. REQUISITOS A LOS LICITANTES DEL ALOJAMIENTO.

3.8. MODIFICACIÓN DE ITINERARIOS

La agencia de viajes tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva sin cargo alguno para la Autoridad Portuaria de Baleares, y, en cualquier caso, se presentará lo ofertado por el adjudicatario en el procedimiento.

Los gastos suplementarios debidos a las anulaciones de referencia que sean debidos a una negligencia imputable a la agencia de viajes serán a su cargo.

3.9. LIBERTAD DE CONTRATACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES

La Autoridad Portuaria de Baleares, de forma motivada y justificada, se reserva el derecho de no incluir en el contrato determinadas prestaciones de hotel y de adquisición de títulos de viaje, así como el contratar directamente determinados servicios con compañías de transporte y establecimientos hoteleros.

El alquiler de salas de reuniones y otros servicios propios del hotel se tramitará por la agencia de viajes cuando ello se solicite, no existiendo obligación para la Autoridad Portuaria de Baleares de recurrir a la agencia de viajes.



3.10. SEGURO DE VIAJES Y RESPONSABILIDAD CIVIL

Los viajes contratados con la empresa adjudicataria tendrán la siguiente cobertura mínima de seguros para el viajero:

- a) Seguro de accidentes de viaje, sin límite de personas por siniestro: cobertura mínima de 1.000.000,00 euros por fallecimiento o incapacidad permanente.
- b) Seguro de asistencia en viaje que cubra, al menos:
 - Repatriación del viajero desde cualquier lugar del mundo cuando éste enferme, sufra un accidente fallezca.
 - Desplazamiento urgente del viajero por fallecimiento de un familiar.
 - Billeto de ida y vuelta de un familiar en caso de hospitalización del asegurado.
 - Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización en el extranjero (mínimo 10.000 euros).
 - Seguro de equipajes (pérdida, robo y daños): cobertura mínima de 2.000,00 euros.

El ámbito de cobertura de estos seguros ha de ser mundial y el periodo de cobertura toda la duración del viaje. Y por un importe mínimo por siniestro y pasajero de 60.000,00 euros.

- c) Igualmente, la agencia de viajes se compromete a suscribir una póliza de responsabilidad civil de al menos 600.000,00 euros. Este seguro deberá ser presentado a la firma del contrato.

La contratación del seguro, en ningún caso, supondrá coste alguno para la Autoridad Portuaria de Baleares, en concepto de primas, franquicias, o cualquier otro concepto distinto de las tarifas por servicio ofertadas por la agencia de viajes, quedando la agencia obligada a afrontar los costes correspondientes, en caso de franquicias no especificadas en su oferta, o impago de las cuotas del seguro.

3.11. REQUISITOS A LOS LICITANTES DEL ALOJAMIENTO

Los hoteles ofertados para cada servicio serán de la máxima categoría posible y su precio debe estar dentro de los límites fijados por la normativa de la Administración Pública en materia de indemnizaciones por razón del servicio {Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón de servicio y el acuerdo del Consejo de Administración de 14 de diciembre de 2000 relativo a la normativa sobre indemnizaciones por razón de servicio de aplicación al personal laboral de la Autoridad Portuaria de Baleares no sujeto a convenio. Deben además ser céntricos, estar bien comunicados y reunir unas condiciones adecuadas en la prestación de los servicios que le son propios y en la atención al cliente.



El precio de los alojamientos ofertados debe incluir alojamiento y desayuno y todos los impuestos, siendo el importe máximo el que corresponda a cada grupo.

En el supuesto de que no existiese alojamiento en hotel dentro de las tarifas y grupos establecidos para la Administración Pública, el máximo responsable de la agencia de viajes remitirá a unidad administrativa o persona solicitante en el que se certifique dicha situación.

La agencia de viajes informará también de tarifas especiales (business u otras) que pueda haber en cada momento, siempre incluidas dentro del importe máximo que corresponda a cada grupo.

3.12. SERVICIO DE ALQUILER DE VEHÍCULOS Y SERVICIO DE TRANSFER/AUTOBUS

El licitador deberá ofertar los servicios de alquiler de vehículos, para lo que detallará en su oferta, además del precio diario de alquiler por categoría (grupo A), el cargo por el servicio de repostaje de vehículos, así como el suplemento a cobrar en el caso de no tener a disposición, cuando se solicite, un vehículo de clase A, y haya de entregar en su lugar otro de categoría superior. El vehículo contará con seguro a todo riesgo sin franquicia.

En la oferta habrá de explicarse claramente el procedimiento a utilizar para valorar el cargo de combustible, debiendo indicarse el detalle de este concepto en la facturación del vehículo.

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 cobre el citado servicio. Será requisito indispensable para la presentación de la oferta la no exigencia de tarjeta de crédito al usuario.

Igualmente se podrá solicitar servicio de transfer 24/7 en el territorio nacional previa petición durante la tramitación de la reserva del viaje.

3.13. FACTURACIÓN Y PAGO

Todos los servicios prestados por la agencia de viajes serán facturados mensualmente a la Autoridad Portuaria de Baleares. La factura deberá contener todos los servicios efectivamente prestados por la agencia en dicho mes, agrupados por viajero y viaje.

Las facturas se remitirán a la Autoridad Portuaria de Baleares mediante factura electrónica, a través del Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado, portal FACE (<https://face.gob.es>).



3.14. ACUERDOS DE DESCUENTOS

La agencia licitadora facilitará la relación de convenios de que dispone con las diferentes cadenas hoteleras, compañías de transporte, compañías de alquiler de vehículos y otras empresas, que puedan suponer condiciones ventajosas para los viajes de la Autoridad Portuaria de Baleares.

Dicha documentación se adjuntará en el sobre C.

3.15. RELACIÓN ENTRE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BALEARES Y LA AGENCIA

La agencia seleccionada deberá designar un responsable con capacidad y poder suficiente para:

- a) Ostentar la representación de la Agencia en las labores de coordinación y seguimiento del servicio en orden a la ejecución y buena marcha de la prestación.
- b) Organizar las prestaciones, dirigir al equipo asignado al servicio y poner en práctica las instrucciones recibidas de la Autoridad Portuaria de Baleares.
- c) Realizar las propuestas pertinentes y colaborar con la Autoridad Portuaria de Baleares en la resolución de los problemas que se planteen durante el tiempo de vigencia del contrato.
- d) Transmitir propuestas de mejora en la coordinación del servicio. Por su parte, la Autoridad Portuaria de Baleares designará un responsable "gestor de viajes" que será el interlocutor de la agencia a efectos de comprobación, coordinación y vigilancia de la correcta realización de los servicios contratados.

3.16. DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO

La empresa adjudicataria establecerá una estructura funcional que operará con la lógica y la asignación de responsabilidades y autoridad necesarias para facilitar un servicio adecuado a los objetivos solicitados, y será capaz de manejar, controlar e interpretar la documentación e información recogida en este pliego.

La empresa adjudicataria mantendrá la estructura suficiente para atender las necesidades del conjunto de actividades objeto del presente pliego, con los medios personales y técnicos mínimos que se relacionan a continuación.

El adjudicatario aportará cuanto personal sea preciso para realizar los servicios requeridos, disponiendo para ello del personal adecuadamente cualificado para garantizar un funcionamiento óptimo para el logro del objeto del contrato.

Se realizarán las oportunas sustituciones para cubrir tanto los periodos de vacaciones como las bajas laborales, sin desmerecer la calidad del servicio ni las características del personal.

El equipo de trabajo deberá estar compuesto, como mínimo, de:



- Un (1) perfil de **Responsable del Servicio o Responsable Técnico**, con experiencia mínima de 5 años en encargos semejantes.

Se encargará de los trabajos de seguimiento informativo y coordinación de tareas. Será el enlace de la empresa adjudicataria con el Responsable del contrato. La presencia -ya sea física o telemática- del Responsable del Servicio podrá ser requerida en cualquier momento (máximo de 5 horas desde el aviso), incluso fuera de la jornada laboral en caso de emergencia. Se define la jornada laboral de lunes a viernes de 09:00h a 18:00h. Se tendrán que prever las ausencias y nombrar un sustituto.

Además del responsable máximo del servicio, deberá disponer de un **equipo de trabajo** de, al menos, **dos personas**, con la cualificación técnica precisa para atender la normal ejecución del mismo, y **con 2 años de experiencia** como mínimo en trabajos similares, en exclusiva para la prestación del servicio a la Autoridad Portuaria de Baleares, durante toda la vigencia del contrato.

Al inicio del contrato, la agencia notificará a la Autoridad Portuaria de Baleares la relación del personal que, conforme a la oferta presentada, queda asignada al contrato, con indicación de su categoría, funciones, dedicación y horario.

El equipo de trabajo estará obligado a contar con todos los medios técnicos necesarios y apropiados para efectuar los trabajos. Así, el equipo deberá disponer de los útiles y herramientas de mano y/o mecánicas, programas informáticos, licencias, etc. Se deberá prever las ausencias y nombrar un sustituto para períodos prolongados (bajas, excedencias, permisos, etc.). Las sustituciones inevitables deberán ser comunicadas a la Autoridad Portuaria de Baleares y reemplazadas por personal de similar cualificación y experiencia en un plazo no superior a siete días.

Debido a las necesidades de coordinación, las labores de Responsable Técnico no podrán subcontratarse por cuanto se estima imprescindible la relación directa entre el adjudicatario y la APB.

3.17. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La agencia de viajes se comprometerá por escrito a respetar el secreto relacionado con la información que conozca por razón de los servicios prestados a la Autoridad Portuaria de Baleares.

3.18. ACCIÓN SOCIAL

Se autoriza a la empresa adjudicataria a prestar cualquier tipo de servicio, propio del ámbito de actuación de las agencias de viaje, que el personal de la Autoridad Portuaria de Baleares desee contratar de forma particular.



4. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de los trabajos será de **DOS (2) AÑOS**. Dicho contrato podrá ser prorrogado en **TRES (3) posibles prórrogas de UN (1) AÑO** cada una. Las prórrogas se acordarán por el Órgano de Contratación y será obligatoria para el empresario, salvo que el contrato prevea expresamente lo contrario, sin que pueda producirse por el consentimiento tácito de las partes.

El inicio de los mismos será a partir de la firma del Acta de Inicio.

5. PRESUPUESTO

No se determina el presupuesto global máximo de licitación por estar éste condicionado al volumen de servicios solicitados por el ente público durante el período de vigencia del contrato, si bien, a título meramente orientativo se estima que el importe total anual del contrato, durante dicho periodo de vigencia, podría ascender a CIENTO MIL EUROS (100.000,00 €) IVA excluido. Siendo el presupuesto de licitación de DOSCIENTOS MIL EUROS (200.000,00 €).

Valor estimado del contrato: QUINIENTOS MIL EUROS (500.000 €), IVA no incluido.

En caso de discrepancia en la utilización del criterio de valoración de los trabajos prevalecerá siempre la que establezca la APB.

6. FORMA DE PAGO

Para el pago, el adjudicatario presentará las correspondientes facturas que se remitirán a la Autoridad Portuaria de Baleares mediante factura electrónica, a través del Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado, portal FACE (<https://face.gob.es>).

Las facturas deberán especificar, para cada uno de los servicios, el expediente, el medio de transporte, las fechas de desplazamiento, días de estancia en cada hotel, así como el nombre del usuario en cada uno de los servicios prestados por la agencia de viajes adjudicataria.

La fecha de emisión de las facturas deberá ser posterior al último día natural del mes en el que se realice el suministro. En estas facturas como mínimo se deberá indicar claramente, número de certificación, descripción de lo facturado, cantidad, número de expediente, fecha, precio unitario, precio total, etc.

La APB no se hará responsable del pago de aquellas facturas que no hayan sido previamente autorizadas. La adjudicataria remitirá mensualmente al Departamento de Recursos Humanos de la APB información relativa a los viajes y alojamientos contratados, indicando el expediente, y especificando por unidades las comisiones realizadas al exterior y en territorio nacional con sus respectivos costes económicos y con información acerca del precio de mercado de dichos servicios y de los descuentos efectuados, especificando el porcentaje.



7. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

7.1. Legislación y normativa específica del contrato

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. (BOE nº 272, de 9 de noviembre, Secc.I.)
- Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante.
- Reglamento UE 679/2016 General de Protección de Datos.
- Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de Abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Todas cuantas normas e instrucciones básicas sean de aplicación a cada uno de los procedimientos previstos y de las actuaciones contempladas en el presente documento.

Así como cuanta normativa desarrolle, amplíe o sustituya a la antes citada. No obstante, deberá consultarse, las posibles actualizaciones de la mencionada normativa.

8. CONDICIONES GENERALES

8.1. Condiciones de ejecución

8.1.1. Plazo para comenzar a ejecutar los trabajos

El adjudicatario deberá estar en disposición de dar comienzo a los trabajos plazo al día siguiente de la firma del acta de inicio del servicio.

El Responsable del contrato podrá verificar tras la firma del contrato servicio que la empresa adjudicataria dispone de todas las licencias (si fueran necesarias), permisos, resto de los requisitos establecidos legalmente además de los recogidos en este documento. De no disponer de ellos, se considerará que no cumple los mínimos para la ejecución del contrato.

8.1.2. Trabajos no autorizados

Los trabajos efectuados por la empresa adjudicataria, que se hayan realizado sin la debida autorización, o no ajustándose a sus prescripciones, deberán ser rechazados o corregidos, en su caso, a su costa si el responsable del contrato lo exige, y en ningún caso serán abonables.

La empresa adjudicataria será, además, responsable de los daños y perjuicios que por esta causa puedan derivarse para la APB.



8.1.3. Penalizaciones e incumplimientos

Todas las penalizaciones previstas en este pliego se harán efectivas mediante su deducción de los pagos que proceda realizar al contratista y, no siendo esto posible, con cargo a la garantía definitiva que se haya constituido.

Las penalizaciones que se contemplan son:

Penalizaciones muy graves:

- Primer incumplimiento: 6% de la anualidad prevista y la posibilidad de rescisión de contrato sin derecho a compensación alguna por parte de la APB.
- Segundo incumplimiento: 8% de la anualidad prevista y la posibilidad de rescisión de contrato sin derecho a compensación alguna por parte de la APB.
- Tercer incumplimiento: 10% de la anualidad prevista y la posibilidad de rescisión de contrato sin derecho a compensación alguna por parte de la APB.
- Cuarto incumplimiento: Incremento de un 3% por incumplimiento y posibilidad de rescisión de contrato, sin derecho a compensación alguna, por parte del Órgano de Contratación de la APB en los términos que amparen la LCSP.

Penalizaciones graves:

- Primer incumplimiento: 3% de la anualidad prevista.
- Segundo incumplimiento: 4% de la anualidad prevista.
- Tercer incumplimiento: 5% de la anualidad prevista.
- Cuarto incumplimiento en adelante: Se sube de escala siguiendo el criterio de penalizaciones muy graves, es decir, el cuarto incumplimiento grave sería 6% de la anualidad prevista, correspondiente al primero de muy graves, y la posibilidad de rescisión de contrato, sin derecho a compensación alguna, por parte del Órgano de Contratación de la APB.

Penalizaciones leves:

- Primer incumplimiento: 0,5% de la anualidad prevista.
- Segundo incumplimiento: 1% de la anualidad prevista.
- Tercer incumplimiento: 2% de la anualidad prevista.
- Cuarto incumplimiento en adelante: Se sube de escala siguiendo el criterio de penalizaciones graves, es decir, el cuarto incumplimiento grave sería 3% de la anualidad prevista, correspondiente al primero de graves.

Fuera de estas categorías se considera el incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución (art. 202 de la LCSP) recogidas en el Cuadro de Características o Pliego Administrativo. Su incumplimiento conllevará la inmediata rescisión del contrato a cargo del adjudicatario y una penalización del 10% de la anualidad prevista.



Los incumplimientos que pueda cometer el Contratista en la prestación del servicio se clasificarán en:

Muy graves:

- La no prestación del servicio; la no atención a una petición de servicio por el personal autorizado de la APB.
- La publicación externa de datos no autorizada por la APB.
- La falsedad de los datos recogidos en cualquiera de los documentos por cualquier negligencia.
- Tres o más incumplimientos graves durante el servicio.
- Las negligencias que puedan provocar daños de imagen al personal de la APB o a la propia entidad.

Graves:

- Cuando el tiempo respuesta a una solicitud de servicio exceda de 24 horas.
- La falsedad de los datos recogidos en cualquiera de los documentos de forma accidental.
- Tres o más incumplimientos leves durante el servicio.
- Cualquier acto accidental que pueda provocar daños de imagen al personal de la APB o a la propia entidad.
- Las faltas de respeto del personal con los usuarios y personal de la APB.
- Deficiencias en la prestación del servicio por falta de personal.
- La reincidencia en no respuesta injustificada a las comunicaciones del Responsable del contrato o en quien este delegue. Se considera reincidencia a más de 3 ocasiones.

Leves:

- Cuando el tiempo respuesta a una solicitud de servicio exceda de 8 horas.
- La no respuesta injustificada a las comunicaciones del Responsable de Contrato o en quien este delegue.

8.2. Responsabilidades con terceros

8.2.1. Permisos, licencias y obligaciones del adjudicatario con terceros

El adjudicatario deberá obtener todos los permisos y licencias de los organismos competentes que sean necesarios para la ejecución de los trabajos y de acuerdo con la legislación vigente.

Asimismo, serán de cuenta del Adjudicatario las indemnizaciones a que hubiere lugar por actuaciones suyas culpables o negligentes, o por perjuicios que se ocasionen a terceros en la realización de los trabajos.

El adjudicatario deberá también contar con las licencias de uso de los programas que sean precisos para el desempeño de las tareas recogidas en este pliego.



8.2.2. Gastos de carácter general a cargo del adjudicatario

Todos los tributos, gravámenes, tasas o cualquier otro gasto relativo al contrato, incluidos cualquier tipo de seguro (por ejemplo, de responsabilidad civil) serán a cargo de la empresa adjudicataria.

En los casos de resolución del contrato, cualquiera que sea la causa que la motive, serán de cuenta de la empresa adjudicataria los gastos originados por la recepción y liquidación.

8.3. Omisiones del presente documento

Las omisiones o faltas de descripción en este documento de los detalles de los trabajos que sean indispensables para llevar a cabo el objeto del contrato y que por uso y costumbre deban ser realizados, no sólo no exime a la empresa adjudicataria de la obligación de ejecutarlos, sino que, por el contrario, deberán ser efectuados como si hubieran sido completa y correctamente especificados en este documento.



9. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

La liquidación del contrato se llevará a cabo conforme a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Palma, a 8 de octubre de 2021

EL AUTOR DEL DOCUMENTO,

**EL JEFE DE DIVISIÓN DE
RECURSOS HUMANOS**

VºBº:

EL DIRECTOR

Fdo. Jorge Vallespir Badía

Fdo.: Jorge Nasarre López