



FUNDACIÓ  
INVESTIGACIÓ  
HOSPITAL GENERAL  
UNIVERSITARI  
VALÈNCIA

## **PROCEDIMIENTO NEGOCIADO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.**

### **1. Objeto:**

El objeto del contrato es la prestación del servicio de agencia de viajes a la Fundación Investigación Hospital General Universitario de Valencia (en adelante FIHGUV), para la gestión de reservas de alojamientos y medios de transporte, emisión de billetes de transporte, y en su caso la modificación o anulación de los mismos, el alquiler de vehículos, y en general cualquier asistencia o servicio necesario o asistencia técnica para la programación de los viajes que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que, por razones del servicio, realice el personal de la FIHGUV

### **2.- Alcance del servicio:**

Formará parte de los servicios a prestar por parte de la agencia seleccionada, los siguientes:

- Facilitar información sobre los medios de transporte posibles, con horarios y mejores tarifas disponibles, ya sea en avión, ferrocarril, autobús o barco, realizando las reservas necesarias para facilitar el viaje.
- Facilitar información sobre habitaciones en hotel, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, con condiciones, características, ubicación y mejores precios disponibles.
- Gestionar acuerdos con compañías de transportes y establecimientos hoteleros para obtener las condiciones más ventajosas para la FIHGUV.
- Realizar las reservas necesarias y, previa autorización del FIHGUV, conformaciones y emisiones de billetes, utilizando los medios que supongan un mayor ahorro para FIHGUV, informando de las restricciones que, en su caso fueran de aplicación.



FUNDACIÓ  
INVESTIGACIÓ  
HOSPITAL GENERAL  
UNIVERSITARI  
VALÈNCIA

- Facilitar el alquiler de vehículos, con o sin conductor, cuando el viaje así lo requiera cuando no hubiera otros medios de transporte, negociando las mejores condiciones posibles del mercado.
- Facilitar al viajero y al gestor de viajes de la FIHGUUV la documentación del viaje, billetes, bonos de reserva y cualquier información de interés necesaria para garantizar el buen fin del viaje.
- Realizar las gestiones oportunas para la obtención de visados o cualquier otra documentación precisa para llevar a cabo el viaje.
- Otorgar los medios de garantía que se precisen para garantizar las reservas (en el caso de que así sean requeridos por las empresas hoteleras o transportistas).

La adjudicación del servicio no supone el otorgamiento de ningún derecho de exclusividad al adjudicatario, pudiendo la FIHGUUV gestionar determinadas prestaciones de hotel, medios de transporte, u otros servicios, bien de forma directa con las empresas hoteleras o transportistas, bien a través de internet, o bien a través de otras agencias en el caso de que las condiciones ofertadas por otras Empresas sean económicamente más ventajosas.

### **3. Condiciones de la prestación del servicio de agencia de viajes.**

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 y para la resolución de las incidencias que surjan durante el viaje. Los medios utilizados para la prestación del servicio serán por cuenta del adjudicatario. El licitador deberá acreditar suficiente infraestructura que garantice los servicios que se solicitan con detalle del equipo humano con que cuenta, su preparación y experiencia, así como los medios técnicos, mecánicos, informáticos o de cualquier otra clase que pondrá a disposición de la



FUNDACIÓ  
INVESTIGACIÓ  
HOSPITAL GENERAL  
UNIVERSITARI  
VALÈNCIA

ejecución del contrato. La propuesta deberá incluir el compromiso de asignación de los medios concretos que la empresa adjudicataria plantea para el desarrollo del servicio, La atención a las demandas de información deberá ser inmediata y el tiempo máximo de respuesta a una solicitud de servicio será de 24 horas desde que la FIHGUV hubiera solicitado información. El incumplimiento reiterado de los tiempos máximos de servicio podrá ser causa de resolución del contrato.

El horario mínimo de servicio será de lunes a viernes de 8 a 15 horas y de 16 a 19 horas en jornada normal. La oferta deberá contener el horario comprometido para atender el servicio el cual será contractual.

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.

El licitador indicará en su oferta la red de oficinas disponible con su ubicación en las cuales se puede gestionar cualquier servicio en desplazamiento.

La prestación del servicio se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para la FIHGUV, en particular, en lo económico.

#### **4. Solicitud del servicio**

La FIHGUV facilitará a la agencia que resulte seleccionada el procedimiento de viajes a cumplir, en él se establecerá la forma en que se realizará la solicitud de los servicios y las personas con capacidad para ello. En cualquier caso, los servicios deberán ser confirmados por escrito (mediante medios electrónicos para facilitar la gestión), previamente a su confirmación o emisión de los correspondientes billetes. La agencia de viajes facilitará, cualquier tipo de información que se solicite por el gestor del viaje,



**FUNDACIÓ**  
INVESTIGACIÓ  
HOSPITAL GENERAL  
UNIVERSITARI  
VALÈNCIA

tanto verbal como escrita, relativa a la organización de los viajes, especialmente itinerarios, horarios, formalidades, precios, etc.

La FIHGUV no se hará cargo del coste de una reserva o billete emitido sin la autorización correspondiente. Tampoco se hará cargo de posibles incrementos de gastos, respecto a los precios aceptados por la FIHGUV a la hora de emitir los billetes y que no hubieran sido informados por la agencia. La agencia deberá aplicar en cada caso las opciones más ventajosas para la FIHGUV entre todas las que se puedan obtener en el mercado, aplicando los descuentos o condiciones especiales que puedan ofrecer los distintas cadenas de hoteles, empresas transportistas, empresas de alquiler de vehículos, etc. La agencia gestionará igualmente los cambios, modificaciones y/o anulaciones de billetes que sean precisos. En el caso de que dichas modificaciones tuviera que realizarlas el viajero en desplazamiento, se facilitará la gestión para que los cambios o anulaciones los pueda realizar directamente el viajero en las oficinas del transportista. Los gastos suplementarios debidos a anulaciones o modificaciones, que sean imputables a una negligencia o mala gestión de la agencia de viajes adjudicataria, serán a su cargo.

#### **5. Entrega de títulos.**

Los títulos de transporte y bonos de hotel serán entregados, siempre que sea posible, por medios electrónicos directamente al viajero y al gestor del viaje. Cuando ello no sea posible se entregarán en las oficinas de la FIHGUV (Avda. Tres Cruces nº2, Pabellón B- 4ª planta)), o bien en los lugares acordados entre los usuarios y la agencia de viajes, en caso de emitirse con el viajero desplazado.

En la documentación a entregar al viajero, además de los bonos o reservas de alojamiento y títulos de transporte, deberá entregarse un resumen con los datos



FUNDACIÓ  
INVESTIGACIÓ  
HOSPITAL GENERAL  
UNIVERSITARI  
VALÈNCIA

fundamentales del viaje: horarios, vuelos, direcciones, teléfonos de los lugares para resolver las incidencias que puedan surgir, también deberán figurar los riesgos que cubren los seguros con que se viaja, los importes de cobertura y la forma de dar los partes correspondientes.

## **6. Seguro de viajes.**

Con el fin de cubrir los eventuales riesgos del viaje, el personal de la FIHGUV que viaje deberá llevar contratada una póliza de accidentes y asistencia en viajes, con el alcance mínimo que se indica a continuación, siendo responsabilidad de la agencia de viajes la gestión puntual de dicho seguro.

La cobertura mínima del seguro será:

Seguro de accidentes: cobertura mínima por fallecimiento o incapacidad permanente.

Seguro de asistencia en viajes, que incluya gastos médicos (traslados, repatriación, robo o pérdida de equipajes, responsabilidad civil y asistencia legal en desplazamiento.

Ámbito de cobertura: mundial.

Periodo de cobertura: toda la duración del viaje.

Para la cobertura de estos riesgos, las agencias podrán optar por las siguientes alternativas: a) Contratación de una póliza colectiva específica para el personal de FIHGUV. b) Dar cobertura a través de una póliza general ya suscrita por la agencia de viajes a la que se incorporaría a los viajeros de la FIHGUV. c) Dar cobertura a través de una póliza general suscrita por la empresa que facilite el medio de pago de cuenta de viajes con tarjeta emitida a nombre de la Agencia de Viajes y utilizada como medio de pago de todos los viajes de la FIHGUV.



**FUNDACIÓ**  
INVESTIGACIÓ  
HOSPITAL GENERAL  
UNIVERSITARI  
VALÈNCIA

Las características del seguro se incluirán entre la documentación técnica para su valoración por la FIHGUV, por tratarse de uno de los criterios de adjudicación del contrato. Las propuestas que contemplen mejoras en las condiciones y/o coberturas mínimas (cobertura, indemnizaciones, exclusiones) de los seguros mencionados a continuación, serán valoradas de acuerdo a los criterios de valoración establecidos en el pliego de condiciones particulares. La contratación del seguro, en ningún caso, supondrá coste alguno para la FIHGUV, en concepto de primas, franquicias, o cualquier otro concepto distinto de las tarifas por servicio ofertadas por la agencia de viajes. Quedando obligada la agencia a afrontar los costes correspondientes, en caso de franquicias no especificadas en su oferta, o impago de las cuotas del seguro.

## **7. Informes de viajes**

La agencia de viajes adjudicataria deberá facilitar a la FIHGUV cuando así se le requiera y, en cualquier caso, trimestralmente y al cierre de cada ejercicio anual, la información relativa a los viajes realizados por el personal de la FIHGUV, que incluya al menos la siguiente información:

- Número de billetes emitidos, clasificados por medio de transporte, que incluya información de clases de billetes, origen y destino, compañías de transporte, tipos de tarifas, y cualquier otra información relevante del viaje.
- Información relativa a las tarifas y descuentos conseguidos en medios de transporte. -
- Numero de estancias en hotel, clasificados por destinos, cadena hotelera, con información sobre servicios, noches pernoctadas, tarifas y descuentos conseguidos.
- Alquiler de vehículos, clasificados por compañía, con información de lugar de recogida y entrega, servicios usados, días de utilización, tarifas y descuentos.
- Visados tramitados y cualquier otro servicio realizado.
- Cargos de emisión facturados, clasificados por conceptos. Dicha información deberá ser facilitada en soporte informático que permita su posterior tratamiento.



FUNDACIÓ  
INVESTIGACIÓ  
HOSPITAL GENERAL  
UNIVERSITARI  
VALÈNCIA

## 8. Sistema de facturación

Todos los servicios prestados por la agencia de viajes serán facturados mensualmente a la FIHGU. La factura deberá contener todos los servicios efectivamente prestados por la agencia en dicho mes, agrupados por viajero y viaje. En la factura se especificarán para cada uno de los servicios, de forma clara y detallada todos los datos que permitan identificar y supervisar cada uno de los conceptos de gasto, entre otros:

- Nombre completo del viajero - Concepto de servicio que se factura - Fecha del servicio - En caso de Medio de transporte: o Tipo de medio transporte o Clase/categoría o Origen y destino.

- En caso de alquiler de vehículos: hora y lugar de entrega y recogida, categoría del vehículo facturado y kilometraje realizado

- En caso de Alojamiento facturado:

  - o Nombre del alojamiento y categoría

  - o Fecha de entrada y salida

  - o Número de noches

  - o Tipo de habitación facturada.

  - o Régimen de alojamiento: A, AD, MP. PC....

  - o Otros servicios facturados e importe desglosado (lavandería, teléfono, aparcamiento,...)

- Importe íntegro del servicio

- Cargo de emisión

- Impuestos y demás conceptos de transcendencia económica.

En caso de actividades especiales, las facturaciones se realizarán siguiendo las indicaciones que, en cada caso, facilite la FIHGU.



**FUNDACIÓ**  
INVESTIGACIÓ  
HOSPITAL GENERAL  
UNIVERSITARI  
VALÈNCIA

Sin perjuicio de esta facturación mensual, y con el fin de facilitar la liquidación de gastos de cada viaje, la agencia emitirá los correspondientes recibos de cargo para cada uno de los servicios, de forma inmediata y en ningún caso más tarde del día posterior a la conclusión del viaje. Estos recibos de cargo, con toda la información relativa a los gastos del viaje, será remitida por vía electrónica al viajero y al gestor de viajes de la FIHGUV.

### **9. Acuerdos de descuentos**

La agencia licitadora incluirá en su oferta técnica 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 FIHGUV. También será responsabilidad de la agencia de viajes la mediación para la consecución de acuerdos de descuentos específicos para la FIHGUV, en el caso de que, a través de los mismos, se pudieran conseguir condiciones más ventajosas para los viajes del personal.

#### **Documentación técnica de las ofertas:**

Proyecto desglosado.

**Dotación:** 45.000 € I.V.A. excluido (aprox.)

**Plazo límite de presentación:** 5 de mayo de 2017

**Presentación:** Registro Fundación Hospital General Universitario de Valencia.  
Acceso B-3, 4ª planta. Avda. Tres Cruces, 2. 46014 Valencia

Valencia, 12 de abril de 2017.