

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA FORMALIZACIÓN DE ACUERDO****MARCO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE “AGENCIA DE VIAJES”****Expediente PC-2025-2036**

Contenido

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. DESARROLLO DEL CONTRATO	3
2.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR.....	3
2.2 GESTIÓN	3
2.3 CONDICIONES DEL SERVICIO	3
3. MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS	4
4. DURACIÓN DEL CONTRATO	4

1. Objeto del contrato

El presente proceso de licitación tiene por objeto la contratación de una plataforma tecnológica integral de reservas de viajes que permita a la entidad y a sus usuarios realizar de manera eficiente la gestión, cotización, reserva, modificación y seguimiento de servicios, incluyendo transporte, alojamiento, actividades complementarias y demás prestaciones asociadas.

La plataforma deberá operar en modalidad online y contar con funcionalidad offline, garantizando acceso vía mail o telefónica, a información y reservas aun en condiciones de conectividad limitada.

CIRCE no se compromete a ningún consumo mínimo ni lo garantiza a ninguno de los firmantes del Acuerdo Marco.

CIRCE se reserva el derecho de proveerse alguno de estos servicios mediante sus propios recursos, así como la posibilidad de contratar servicios específicos mediante contratación puntual.

2. Desarrollo del contrato

2.1 Descripción del servicio a realizar

El oferente adjudicatario deberá proveer:

a) Una solución tecnológica que integre en un solo sistema las siguientes funcionalidades:

- Reservas de alojamiento (hoteles, hostales, apartamentos turísticos, etc.).
- Reservas de transporte (aéreo, terrestre, marítimo, ferroviario).
- Posibilidad de integrar servicios adicionales (traslados, alquiler de vehículos, guías, entradas a eventos).

b) Un módulo de funcionamiento offline que permita consultar de manera personal con un agente los servicios o incidencias que no se puedan resolver de manera on line.

c) Acceso para usuarios internos de la entidad y para beneficiarios autorizados, mediante un sistema de perfiles y credenciales.

d) Herramientas de reporte y control de gestión, con exportación de datos en formatos estándar (Excel, PDF, CSV).

2.2 Gestión

- Durante la fase de presentación de propuestas, el adjudicatario podrá contactar con el responsable administrativo indicado en la sección 3 “Responsable del contrato”, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- Durante la fase de ejecución del contrato, el adjudicatario podrá contactar con el responsable técnico indicado en la sección 3 “Responsable del contrato”, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. La forma de contacto entre el órgano de contratación y los licitadores del mencionado pliego será la indicada en la sección 8 “Comunicaciones entre el órgano de contratación y los licitadores”.
- El adjudicatario deberá informar a CIRCE, a la mayor brevedad posible, en caso de que ocurrieran variaciones sobre los servicios solicitados en los aspectos jurídicos, fiscales y/o sociales.

2.3 Condiciones del servicio

Adicionalmente la Agencia de Viajes que resulte adjudicataria deberá cumplir las siguientes condiciones de prestación servicios requeridos por CIRCE:

- Prepagos cuando así fuera necesario para gestionar reservas a cargo de CIRCE.

- Servicio 24 horas: deberá disponer de un servicio permanente las 24 horas del día los 365 días del año (incluidos sábados, domingos y festivos).
- Servicio personalizado: la cuenta de CIRCE deberá ser atendida por un responsable de la misma, con preparación y experiencia adecuadas.
- Garantizar la disponibilidad y rapidez en la gestión del personal encargado de la cuenta de CIRCE, la agilidad en la solución de incidencias, cambio de billetes, reembolsos, etc.
- El adjudicatario deberá acomodar su facturación a los requisitos de CIRCE, desglosando en su caso el importe del IVA e indicando las personas que viajan y el proyecto por el cual se realiza el viaje cuando así se les requiera.
- La empresa adjudicataria deberá dar respuesta a las solicitudes offline de CIRCE en el plazo máximo de 12 horas, salvo que en el asunto del correo electrónico se indique la palabra “urgente”. En dicho caso, el plazo no deberá superar las 5 horas.
- La facturación se realizará por los servicios real y efectivamente entregados, debidamente detallados en la correspondiente factura. El adjudicatario deberá acomodar su facturación a los requisitos de CIRCE, desglosando en su caso el importe del IVA. El adjudicatario del contrato deberá remitir las facturas por correo electrónico a proveedores@fcirce.es
- El pago se realizará mediante la tarjeta “Diners” propiedad de CIRCE, cuyos datos serán facilitados a la empresa adjudicataria.
- CIRCE podrá dar las instrucciones y establecer los mecanismos de control que estime oportunos para la mejor y más eficiente prestación de los servicios postales objeto del contrato, debiendo proporcionar la empresa adjudicataria a CIRCE cuanta información se le requiera al efecto. CIRCE podrá abrir las acciones correctivas y/o preventivas que considere oportunas para mejorar la prestación de los servicios postales recibidos, comunicándoselas oportunamente a la empresa adjudicataria.

3. Medios materiales y humanos

- La empresa adjudicataria dispondrá de los medios materiales y humanos necesarios para la adecuada realización de los suministros objeto del contrato.
- El personal de la empresa adjudicataria adscrito a la ejecución de este contrato no tendrá en ningún caso relación laboral con CIRCE.
- La empresa adjudicataria deberá designar un responsable de la ejecución del contrato, que servirá de interlocutor para CIRCE.
- La empresa adjudicataria deberá realizar los controles de calidad suficientes para asegurar que el método y los requerimientos de la notificación se siguen correctamente por su personal, comunicando los resultados de dichos controles a CIRCE.

4. Duración del contrato

La duración del presente acuerdo marco será de un (1) año partir de la firma correspondiente, que será prorrogable hasta un máximo de 4 años en las condiciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En Zaragoza, a 15 de octubre de 2025.
ANDRÉS LLOMBART ESTOPIÑÁN
Director General – Fundación CIRCE