

**Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares que rige en el expediente de contratación denominado "Servicio de Agencia de Viajes del Servicio de Museos del Cabildo de Gran Canaria".-**

**Primera.- Finalidad del Servicio:**

El Servicio de Museos del Cabildo de Gran Canaria gestiona la red insular de museos, que componen los seis centros museísticos siguientes, cuyas direcciones o coordinaciones ostentan las siguientes personas:

Centro	Municipio	Teléfono	Dirección/Coordinación
1.- MUSEO CASA DE COLÓN - C/ Colón, 1 (Vegueta)	L. P. G. C.	928-312373	Sra. Doña Elena Acosta Guerrero
2.- MUSEO Y PARQUE ARQUEOLÓGICO CUEVA PINTADA - C/ Audiencia, 2	Gáldar	928-895489	Sra. Doña Carmen Gloria Rodríguez Santana
3.- MUSEO CASA PEREZ GALDOS - C/ Cano, 2 y 6	L. P. G. C.	928-366976	Sra. Doña Victoria Galván González
4.- MUSEO CASA LEON Y CASTILLO - C/ León y Castillo, 43-45	Telde	928-691377	Sr. Don Antonio M. González Padrón
5.- MUSEO CASA TOMAS MORALES - Plaza de Tomás Morales s/n	Moya	928-620217	Sr. Don César Ubierna Expósito
6.- MUSEO ANTONIO PADRÓN - C/ Drago nº 2	Gáldar	928-551858	Sr. Don Guillermo Perdomo Hernández

En cada uno de los centros se desarrollan a la par diversas actividades, tales como exposiciones, ponencias, cursos, congresos, reuniones, etc., y a ellas se invita a participar a personalidades de distintos puntos del planeta.

El objeto de esta contratación de servicios de agencia de viajes, consistirá en la realización de reservas, emisión, modificación, anulación, cancelación y entrega de títulos de viajes y alojamiento que conlleve el desplazamiento de las personas invitadas a participar en las actividades celebradas por cualquiera de los seis centros museísticos más arriba relacionados, tales como jornadas, congresos, ponencias, encuentro de escritores, de jóvenes investigadores, coloquios, exposiciones, talleres, conciertos, teatro, cursos, etc.

A continuación se detallan los servicios que comprende la adjudicación de este contrato:

**Segunda.- Prestaciones generales y específicas:**

La empresa adjudicataria deberá realizar las prestaciones que a continuación se detallan:

1. Billetes de avión, barco, tren y traslados del aeropuerto/estación al hotel:  
Reservas y emisión de billetes de estos transportes tanto en España como en el

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ==	<b>Fecha</b>	17/01/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Carlos Matias Ruiz Moreno - Consejero/a de Gobierno de Cultura		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ=">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ=</a>	<b>Página</b>	1/8



extranjero para la asistencia al acto motivo de la reserva, en base a las siguientes condiciones:

- a. Existencia de un “sistema de gestión de reservas y tarifas” que permita la aplicación de la tarifa más económica por la vía más directa posible, incluyendo todas las vías de búsqueda y reserva de vuelos disponibles en el mercado.
  - b. Oferta de, al menos, tres alternativas de viaje para cada solicitud de viaje, conforme a la disponibilidad y restricciones aplicables; una de estas ofertas deberá ser, obligatoriamente, de una empresa proveedora de servicios de intermediación y/o comparación de transporte aéreo, terrestre o marítimo en Internet.
  - c. Emisión y entrega de billetes al usuario, por vía telemática. En caso necesario, la empresa adjudicataria se haría responsable de la entrega de los billetes físicos haciendo uso de los servicios de una empresa de mensajería.
  - d. Emisión y entrega de tarjetas de embarque, siempre que sea posible realizarlo por medios telemáticos.
2. Alojamientos: Reserva de hoteles para la estancia necesaria para participar en las actividades para las que se desplace el personal invitado para ello. Deberá incluir los siguientes aspectos:
- a. Existencia de un “sistema de gestión de reservas y tarifas” que permita la aplicación de la tarifa más económica, incluyendo reservas en Internet y metabuscadores.
  - b. Oferta de, al menos, tres alternativas de alojamiento para cada solicitud de viaje, conforme a la disponibilidad y restricciones aplicables. Teniendo en cuenta los aspectos e indicaciones que, en cuanto a la ubicación, le sean transmitidos por el personal designado por cada uno de los centros museísticos relacionados en este pliego. Las ofertas realizadas deberán distar menos de 2,5 kilómetros de la ubicación indicada en caso de que sea posible, y además deberán ser de categorías diferentes dónde, siempre que sea posible, al menos una de las opciones deberá tener categoría de cinco estrellas y otra de cuatro.
  - c. Una de éstas ofertas deberá ser, obligatoriamente, de una empresa proveedora de servicios de comparación de precios y/o intermediación en Internet.
  - d. Emisión y envío de los bonos de reserva hoteleros a sus destinatarios. En caso necesario, la empresa adjudicataria se haría responsable de la entrega de los bonos físicos haciendo uso de los servicios de una empresa de mensajería.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ==	<b>Fecha</b>	17/01/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Carlos Matias Ruiz Moreno - Consejero/a de Gobierno de Cultura		
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ=">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ=</a>	<b>Página</b>	2/8





3. Otros servicios que se incluyen como parte del contrato, la gestión de los documentos administrativos que fueran necesarios para la organización de un viaje tales como, seguros de accidentes, invalidez y fallecimiento, de pérdida de equipaje con las mayores coberturas posibles, así como cualesquiera otros servicios propios de una agencia de viaje.

### **Tercera.- Horario y atención en la prestación del servicio:**

Para la prestación del servicio, además del horario normal de oficina, la empresa adjudicataria deberá presentar un servicio de emergencia, propio de la misma y no subcontratado, 24 horas al día los 365 días del año.

La función de este servicio de emergencia será apoyar y ayudar al viajero en caso de urgencia: cancelación de vuelos, overbooking en los hoteles, necesidad de cambio de los planes de viaje por necesidades del servicio o familiares, etc.

La empresa adjudicataria comunicará al responsable del centro museístico que ha solicitado el billete y alojamiento, los datos de una persona o personas y sucursal, que actuará como responsable de la gestión de los servicios del presente contrato e interlocutora única con la red de museos insulares descritos en este Pliego.

La adjudicataria debe asegurar un tiempo de respuesta a las peticiones solicitadas de 24 horas desde la correspondiente solicitud y de un máximo de 4 horas para peticiones de urgencias.

### **Cuarta.- Tarifas de los servicios:**

La empresa adjudicataria se compromete a ofertar las tarifas más ventajosas en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios, características del pasajero, así como cualquier otra circunstancias que concurran en dichos viajes.

Los viajes se realizarán, a ser posible y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tengan condición de vuelo regular, trayectos directos (sin escalas) y con billete electrónico.

Si las tarifas ofertadas en Internet fueran más económicas que las disponibles a través de sistemas de reservas tradicionales, la agencia adjudicataria debe, **ineludiblemente**, ofrecer esta posibilidad al personal del Servicio de Museos que esté gestionando esa reserva y emitir los títulos de viaje acogiendo a la misma si el personal en cuestión lo estimase oportuno. Asimismo, si fuera el personal del Servicio de Museos quien encontrara en Internet una tarifa muy conveniente desde el punto de vista económico y acorde, en horarios y fechas, a las necesidades del

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ==	<b>Fecha</b>	17/01/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Carlos Matias Ruiz Moreno - Consejero/a de Gobierno de Cultura		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ=">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ=</a>	<b>Página</b>	3/8





viaje que ese personal del Servicio de Museos esté planificando, la agencia adjudicataria deberá realizar las gestiones oportunas para la emisión de los billetes o del bono de hotel al precio encontrado por dicho personal, sin derecho indemnizatorio alguno en favor de la adjudicataria.

La agencia tratará, preferentemente, directamente con los hoteles sin la intervención de mediador o corresponsal alguno. No se podrán repercutir, en ningún caso, gastos derivados de la intermediación en la reserva o pago de hoteles.

La agencia se comprometerá a realizar los pagos de los hoteles por adelantado a fin de que el viajero pueda presentar el bono a la llegada a los mismos como justificante del pago y sin necesidad de realizar desembolso alguno.

**La oferta de las empresas participantes deberá incluir los gastos que nos cargarían por emisión de títulos de viaje desglosados por costes de los distintos servicios solicitados. En este sentido, en el caso del cargo de tasas por la prestación de servicio o "servicing fee", en la factura deberá quedar claramente reflejado el precio de costo del billete o resto de los servicios que se paga a la línea aérea, cadena hotelera, mayorista, etc.... proveedora de cada uno de los servicios contratados y la tasa o cobro por el servicio añadido por la agencia. En el caso de que el personal del Servicio de Museos, lo exigiese, la empresa adjudicataria vendría obligada a presentar copia de la factura del proveedor del servicio contratado por el personal del Servicio de Museos para poder comprobar el precio del vuelo, estancia en hotel, etc... y la comisión cargada por la agencia. Debiéndose quedar claro, en todo momento, cuales son las tasas cobradas por las compañías aéreas o alojativas, etc... y cuales por la agencia de viajes que ejerce la labor de intermediación. El hecho de no cumplir con este requisito se puede considerar como una causa de rescisión del contrato de adjudicación.**

La empresa adjudicataria comunicará por escrito y antes de realizar la reserva, los gastos y condiciones de anulación de la misma si existiesen. En todo caso, la agencia de viajes se comprometerá a exonerar al Servicio de Museos de los gastos en el caso de anulación justificada de reserva y de modificación de itinerarios.

La empresa adjudicataria se compromete a asumir los billetes aplicando a los precios los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos o convenios que el Servicio de Museos haya suscrito o pueda suscribir con empresas, compañías o entidades dedicadas al transporte y/o a la hostelería.

#### **Quinta.- Cobertura de riesgos y servicios:**

La empresa adjudicataria deberá suscribir una póliza de responsabilidad civil de al **menos 120.000 € (ciento veinte mil euros), la cual será presentada a la**

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ==	<b>Fecha</b>	17/01/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Carlos Matias Ruiz Moreno - Consejero/a de Gobierno de Cultura		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ=">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ=</a>	<b>Página</b>	4/8





**firma del contrato**, siendo este un trámite necesario e imprescindible para la firma efectiva del mismo.

Los viajes contratados con la empresa adjudicataria tendrán la siguiente cobertura mínima (**gratuita para el Servicio de Museos, según lo expuesto en el punto 3 del apartado "servicios a prestar"**) para el viajero:

**1-Seguro de accidentes en viaje por una cuantía de 700.000 € (setecientos mil euros) por fallecimiento o incapacidad permanente.**

**2.-Seguro de responsabilidad civil privada en viaje (franquicia máxima 150€) hasta 35.000€**

3-Asistencia 24 horas en viaje.

4- Gastos médicos o quirúrgicos por enfermedad o accidente del viajero con una cobertura mínima de 35.000 € en el mundo, 15.000 € en Europa y 3.500 € en España (con una franquicia máxima de 20 €).

5-Envío de un familiar por hospitalización superior a 3 días del viajero cubriendo los gastos de desplazamiento del familiar de forma ilimitada y los gastos de estancia del familiar desplazado (máx. 75 €/día) hasta un límite máximo de 750 €.

6-Gastos de prolongación de la estancia en el hotel por prescripción médica (máximo 75 € por día) hasta un máximo de 750 €.

7-Traslado sanitario de enfermos o heridos desde cualquier parte del mundo.

8-Transporte de restos mortales, excluidos los gastos de inhumación, cremación o ceremonia funeraria.

9-Desplazamiento urgente del asegurado por fallecimiento o enfermedad muy grave de un familiar.

10-Cobertura por demoras del viaje (50€ cada 6 horas) hasta un límite máximo de 300€ y extensión del viaje obligada (75€/día) hasta un límite máximo de 300€

11-Cobertura por pérdida o daños de equipajes, con un límite de hasta 1.200€ sea cual sea el destino del viaje.

Código Seguro De Verificación:	VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ==	Fecha	17/01/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Carlos Matias Ruiz Moreno - Consejero/a de Gobierno de Cultura		
Url De Verificación	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ=">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ=</a>	Página	5/8



12-Cobertura por demoras en la entrega de equipajes facturados, con un límite máximo en España de hasta 150€, en Europa de 200€ y en el resto del Mundo hasta 250€.

En la confirmación electrónica de los servicios contratados, sean billete o bonos de servicios alojativos, deberá haber una mención clara a la cobertura de seguro relativa a los puntos mencionados más arriba.

Las direcciones de los centros museísticos desde las que se soliciten los servicios a la agencia deberán estar en posesión de una copia con la relación de las coberturas de seguro a la que tendrán derecho tanto los trabajadores de esta institución como las personas invitadas a las actividades organizadas por los centros museísticos del Servicio de Museos y **se desplacen a la isla para ello**, por medio de servicios de agencia de viajes contratados a la empresa adjudicataria en la que figuren los números de teléfono de contacto necesarios en cada país. De esta manera, cada uno de estos viajeros que lo desee podrá imprimir una copia antes de cada uno de sus viajes.

#### **Sexta.- Facturación:**

La empresa adjudicataria se compromete a facturar individualmente cada servicio realizado por el personal autorizado de cada centro museístico de la red insular de museos que gestiona el Servicio de Museos, con indicación del importe y aplicando los descuentos o porcentajes ofertados o, en su caso, lo que venga aplicando en cada momento si el descuento es superior al ofertado, debiendo acompañar a la factura una relación de billetes y alojamiento/s facturado/s.

Asimismo, las facturas deberán especificar de forma clara y detallada, para cada uno de los servicios, el servicio que se factura, los días de estancia en cada hotel, así como el nombre del usuario de cada uno de los servicios solicitados, descuentos e impuestos.

En lo que concierne al transporte, los cargos por emisión en los billetes que el adjudicatario facilite no podrán ser superiores a los que impute la compañía aérea, terrestre o marítima correspondiente.

El adjudicatario incluirá en sus facturas texto que certifique que los precios incluidos en las mismas han sido los más económicos encontrados, según las condiciones de viaje expuestas aquí.

#### **Séptima.- Protección de datos y confidencialidad en la ejecución de los trabajos:**

La contratista viene obligada a cumplir con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y la

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ==	<b>Fecha</b>	17/01/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Carlos Matias Ruiz Moreno - Consejero/a de Gobierno de Cultura		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ=">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ=</a>	<b>Página</b>	6/8





normativa que la desarrolla, debiendo informar y formar a su personal sobre las obligaciones que instituyen tales normas.

Todos los trabajos realizados con ocasión del presente contrato tendrán carácter confidencial, no pudiendo el adjudicatario utilizar para sí ni proporcionar a terceros datos o información alguna de los servicios contratados, ni de la documentación facilitada por el personal del Servicio de Museos.

La empresa adjudicataria viene obligada a poner todos los medios a su alcance para preservar la confidencialidad de la información contenida en la documentación entregada para llevar a cabo este servicio.

**Octava.- Recursos Humanos, técnicos y materiales:**

Para la realización adecuada del trabajo descrito, la empresa contratada se compromete a adscribir al servicio las instalaciones y los medios humanos, técnicos y materiales suficientes para la realización de los trabajos en tiempo y forma.

Todas las personas que intervengan en la realización de los trabajos deberán estar capacitadas para desarrollar los mismos, actuarán bajo la organización de la empresa contratada y deberán contar con formación o experiencia acreditada en las labores que vayan a participar.

También corresponde a la empresa contratada las siguientes obligaciones en materia de personal:

1.- La exclusiva selección del personal que, reuniendo, en su caso, los requisitos de titulación y experiencia exigidos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la entidad contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2.- La obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3.- La empresa contratada velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ==	<b>Fecha</b>	17/01/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Carlos Matías Ruiz Moreno - Consejero/a de Gobierno de Cultura		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ=">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ=</a>	<b>Página</b>	7/8



4.- En el caso de que la empresa contratada incumpla las obligaciones asumidas en relación con su personal, dando lugar a que el órgano o ente contratante resulte sancionado o condenado, la empresa contratada deberá indemnizar a éste de todos los daños y perjuicios que se deriven de tal incumplimiento y de las actuaciones de su personal, mediante el eventual ejercicio de las acciones legales oportunas.

5.- La empresa contratada deberá designar al menos un coordinador o responsable de la ejecución del contrato, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Actuar como interlocutor de la empresa contratada frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratada y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y la entidad contratante, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal.

d) Organizar el régimen de vacaciones y permisos del personal adscrito a la ejecución del contrato, de forma que no se altere la correcta ejecución del servicio.

e) Informar a la entidad contratante sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

#### **Novena.- Inspección y control de la prestación del servicio:**

Al objeto del adecuado seguimiento de la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria entregará un informe mensual en el que se recogerán los servicios llevados a cabo, la evolución del contrato, así como las observaciones y recomendaciones que resulten pertinentes.

#### **Décima.- Solicitud del servicio:**

La prestación del servicio se realizará mediante solicitud de la reserva de forma telemática (teléfono, fax, correo electrónico, etc.) por parte del personal de los centros museísticos aquí señalados, mediante el documento normalizado que se considere oportuno.

Las Palmas de Gran Canaria, a 13 de octubre de 2017.-

**EL CONSEJERO DE GOBIERNO DE CULTURA**  
(P. D. Acuerdo del Consejo de Gobierno Insular 30.06.2015)  
**Fdo. D. Carlos Ruiz Moreno**

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ==	<b>Fecha</b>	17/01/2018
<b>Normativa</b>	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
<b>Firmado Por</b>	Carlos Matias Ruiz Moreno - Consejero/a de Gobierno de Cultura		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ=">https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/VTdy4PoW5EawGdnFhxwBqQ=</a>	<b>Página</b>	8/8

