



Nº DE EXPEDIENTE: SP23-00528.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA GESTIÓN Y CONTRATACIÓN DE ALOJAMIENTO, TRANSPORTE, RESTAURACIÓN, AZAFATAS E INTÉRPRETES Y ASESORAMIENTO PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SERVICIO.....	4
3. OBJETO DEL CONTRATO.	4
3.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	5
3.2. TIPOLOGÍA DE VIAJES	6
3.3. VOLUMEN DE FACTURACIÓN	6
3.4. SOLICITUD DE SERVICIOS	7
3.4.1. Solicitud.....	7
3.4.2. Tramitación licitador	7
3.4.3. Autorización.....	7
3.4.4. Cambio programa.....	8
3.4.5. Aceptación Transacciones	8
3.4.6. Sistema de facturación	8
3.5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO	9
3.5.1. Transporte.....	9
3.5.2. Alojamiento.....	10
3.5.3. Restauración	11
3.5.4. Otros Servicios	11
3.6. OPERATIVA Y GESTIÓN DEL SERVICIO.....	11
3.6.1. Política de Viajes de la Empresa	12
3.6.2. Petición de Servicios.....	12
3.6.3. Plazos, horarios de atención y requerimientos con carácter general ..	13
3.6.4. Acuerdo de nivel de servicio (SLA)	13
3.6.5. Prepago en garantía de adjudicatario.....	14
3.6.6. Gestión de visados	14
3.6.7. Gestión de reembolsos.....	14
3.6.8. Acuerdos / Convenios.....	14
3.6.9. Sistema de Alertas	14
3.6.10. Teléfono móvil +34 de contacto	14
3.6.11. Transacciones negociadas.....	15
3.6.12. Modificación y/o Cancelación de condiciones de viaje.....	15
3.6.13. Corresponsales y/o cobertura internacional	15
3.6.14. Personal al servicio del objeto del contrato	15



3.6.15. Sistema de gestión de crisis de transporte, alertas de viaje, etc.	16
3.6.16. Cobertura de Riesgos y Seguros.....	16
3.6.17. Puesta en marcha del servicio	16
3.6.18. Informes.....	16
3.6.19. Calendario de reuniones, entrega de documentos y revisiones periódicas.....	17
3.6.20. Documentación acreditativa	17
4. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO	17
5. RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO	17
6. RESPONSABILIDAD	18
7. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES.....	18
8. CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN 20	
9. SOLICITUD DE INFORMACIÓN.....	20

Nº DE EXPEDIENTE: SP23-00528.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA GESTIÓN Y CONTRATACIÓN DE ALOJAMIENTO, TRANSPORTE, RESTAURACIÓN, AZAFATAS E INTÉRPRETES Y ASESORAMIENTO PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

1. INTRODUCCIÓN

La sociedad mercantil municipal Madrid Destino Cultura Turismo Negocio, S.A., (en adelante, Madrid Destino) tiene, entre otros objetivos, la gestión de programas y actividades culturales, formativas y artísticas, la organización, apoyo y difusión de las mismas, la prestación de todos los servicios e infraestructuras integrantes o complementarios de estos programas y actividades, la gestión de cualesquiera centros, espacios, recintos, dependencias y/o servicios culturales, cuya gestión le fuera encomendada temporal o indefinidamente, o cuyo uso le fuera cedido por el Ayuntamiento de Madrid, incluida la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros para los mismos, la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional y la gestión y explotación de los derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades, así como la prestación por cuenta propia o ajena de todo tipo de servicios relacionados con la organización, dirección, producción y administración de eventos, ya sean deportivos, exposiciones, congresos, convenciones, seminarios, ferias, y cualquier otro evento de naturaleza similar.

Por todo ello y para el correcto ejercicio de sus competencias, Madrid Destino requiere la prestación del servicio integral de agencia de viajes para la organización, gestión de reservas, seguros de títulos de transporte aéreo, alojamiento, restauración, azafatas e intérpretes, así como cualquier otro servicio complementario a estos, para la realización de viajes organizados por Madrid Destino dentro de su actividad de promoción de Madrid como destino turístico, cultural y de negocio.

A estos efectos, Madrid Destino está llevando a cabo el correspondiente procedimiento de contratación conforme al cual se solicita a las empresas del sector que presenten sus mejores ofertas.

2. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SERVICIO

La necesidad de que las proposiciones de las empresas licitadoras se adecúen a los requisitos exigidos con carácter de mínimos obligatorios en los pliegos, obedece a la propia finalidad de la contratación que se quiere llevar a cabo y a las necesidades que con ella se pretende satisfacer. En consecuencia, las ofertas de las empresas que no los cumplan, no pueden ser objeto de valoración y, por tanto, serán excluidas de la licitación.

3. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente documento es la contratación del servicio integral de agencia de viajes para la gestión y contratación de viajes, alojamiento, traslados, servicios de restauración y catering, guías, azafatas e intérpretes y asistencia a ferias, reuniones, etc., así como cualquier otro servicio complementario, para la realización de viajes organizados por Madrid Destino dentro de su actividad de promoción de Madrid como destino turístico, cultural y de negocio.

Los servicios de agencia de viajes que se realizan y organizan desde Madrid Destino están vinculados a viajes de prensa, viajes de familiarización (fam y press trips), viajes de negocio, viajes de personal de Madrid Destino, viajes de prospección cultural, acogida de conferencias, seminarios de difusión cultural y/o turística internacional, viajes de compañías y artistas y cualquier otro análogo que resulte de la ejecución de su actividad, con los requisitos y condiciones establecidos en el presente documento.

3.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio que se solicita incluye todos los aspectos, acciones y gastos relacionados con la organización, gestión de reservas, seguros de vuelos nacionales e internacionales y otros títulos de transporte, alojamiento, restauración, guías, azafatas e intérpretes, alquiler de vehículos, y otros servicios complementarios, para atender cualquier necesidad que requiera la organización y puesta en marcha de las actividades organizadas por Madrid Destino.

Las gestiones de reserva, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de los títulos de viaje que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que por razones del servicio realice el personal de Madrid Destino.

El alcance del servicio objeto de contrato comprende el transporte, el alojamiento y el alquiler de vehículos tanto en España como en el extranjero, con los detalles que se describirán más adelante.

Cuando la empresa adjudicataria reciba una petición de servicio quedará obligada a prestar los siguientes servicios:

- Informar, cuando se le requiera, sobre horarios, tarifas, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados, proponiendo en su caso las mejores opciones o alternativas en relación con las conexiones, asistencia y traslados de modo que implique la menor pérdida de tiempo en los mismos y resulte económicamente ventajoso. En el caso de que haya más de una compañía de transporte que preste el servicio requerido, deberá proporcionar información de todas ellas.
- Informar sobre los requisitos sanitarios, documentación y visados necesarios según destino.
- Reservar, confirmar, emitir y entregar los billetes.
- Gestionar los cambios y anulaciones de los billetes reservados o emitidos que sean precisos.
- Informar, cuando se le requiera, sobre los hoteles disponibles cuyo precio esté cubierto por la cuantía máxima autorizada al usuario, su localización y características, y sobre los medios de transporte cercanos.
- Tramitar las reservas y confirmar las plazas hoteleras.
- Emitir y entregar los correspondientes bonos de alojamiento.
- Gestionar los cambios y anulaciones de las reservas o bonos emitidos que sean precisos.

Indicamos a continuación los mercados estratégicos y prioritarios para Madrid Destino: Norteamérica (EEUU y Canadá), LATAM (México, Colombia, Argentina, Brasil, Perú, Chile), Oriente Medio, Asia (China, Corea, India, Japón, Sudeste-asiático), además de Europa (Francia, Italia, Alemania, Reino Unido, Países Nórdicos, Países Bajos). Los mercados prioritarios pueden variar en función de la evolución geopolítica y económica, así como del Plan estratégico 2024-2026.



3.2. TIPOLOGÍA DE VIAJES

Viajes de receptivo:

Viajes de familiarización, principalmente para grupos de agentes de viajes o profesionales del sector turístico nacional e internacional con el objetivo de mejorar la información y el conocimiento de Madrid como destino turístico.

Viajes de prensa para medios de comunicación nacionales o internacionales.

Viajes de negocio en visitas de inspección para la captación de congresos.

Viajes de acogida a integrantes de conferencias, seminarios o encuentros de difusión cultural y/o turística de la ciudad de Madrid.

Viajes Emisores:

Para el personal adscrito a Madrid Destino para asistir a Ferias, Congresos, grupos de trabajo y actividades promocionales u otros.

Para el personal adscrito a Madrid Destino para la realización de visitas de prospección cultural y/o negocio dentro del ámbito de la gestión y programación cultural y artística de la ciudad.

Para personal colaborador de Madrid Destino que participe en las actividades promocionales en mercados de origen que ésta diseñe y cuya presencia fuese requerida en las mismas, así como de actividades culturales, de congresos, convenciones y/o negocio.

3.3. VOLUMEN DE FACTURACIÓN

Cuadro de transacciones reales desde 3 de marzo de 2020 hasta 31 de diciembre de 2022.

TRANSACCIONES (SERVICIOS) POR AGRUPACIÓN Y AÑO					
SERVICIO	2020	2021	2022	Total general 2021 - 2022	Aumento 2021-2022
Avión	50	319	365	684	14%
Hotel	55	199	240	439	21%
Restauración	8	145	158	303	9%
Traslados	0	64	109	173	70%
Tren	115	311	338	649	9%
Varios	69	250	242	492	-3
Total general	297	1.288	1.452	2.740	13%

Cuadro Facturación desde 3 de marzo de 2020 hasta 31 de diciembre 2022 y previsión del 1 de enero al 10 de junio de 2023.

SERVICIO	2020	2021	2022	Previsión hasta 10/06/2023
Avión	11.484,37 €	77.028,00 €	159.306,00 €	
Hotel	13.993,81 €	92.952,00 €	189.319,00 €	
Restauración	7.351,00 €	146.922,00 €	163.302,00 €	
Traslados		30.183,00 €	69.065,00 €	
Tren	6.895,35 €	22.590,00 €	27.178,00 €	
Varios	64.172,50 €	337.974,00 €	394.280,00 €	
Total general	103.897,03€	707.649,00 €	1.002.450,00€	852.000,00€

3.4. SOLICITUD DE SERVICIOS

La empresa adjudicataria deberá gestionar y contratar todos los servicios que Madrid Destino solicite para el correcto desarrollo del servicio, proponiendo y facilitando tres ofertas con similares condiciones por cada solicitud para su valoración, con una garantía de al menos de dos horas, es decir, que se mantenga la tarifa dada hasta que se haga la oferta en firme mínimo dos horas.

A continuación, indicamos el procedimiento a seguir:

3.4.1. Solicitud

Madrid Destino solicita al adjudicatario la contratación de los servicios requeridos entregando un documento resumen a la agencia que contendrá el desarrollo del viaje, necesidades de transporte, alojamiento y características de éste, necesidades de restauración, identificación de personas, fechas, y otros servicios requeridos con el mayor detalle posible. En el documento resumen se incluirá la descripción, tipo y motivo de la transacción solicitada, describirá los conceptos y detallará fecha de inicio y fin, así como el número de participantes en la actividad. La firmará el director responsable de cada departamento. Desde la cuenta de viajes se dará el ok a la tramitación de la solicitud para que la agencia de viajes tenga la conformidad de poder contratar los servicios definidos en este documento.

3.4.2. Tramitación licitadora

Tras recibir el documento resumen, en todos aquellos casos en los que el servicio lo propicie, la empresa adjudicataria remitirá a Madrid Destino tres alternativas con sus presupuestos consolidados del programa de viaje, con los mejores precios del mercado en el momento, indicando las opciones de transporte en las fechas requerida, alojamiento, restaurantes, y otros servicios solicitados, en un plazo máximo desde la recepción del documento resumen de 24 horas para destinos nacionales y 36 horas para destinos internacionales. Asimismo, se dará un plazo de 24 horas para los cambios que puedan ser solicitados por Madrid Destino una vez recibidos los presupuestos.

Se valorará expresamente las mejoras que se propongan en el plazo de respuesta de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La agencia de viajes tendrá en cuenta el importe de este formulario para hacer las reservas de los servicios solicitados, no pudiendo sin autorización del responsable del contrato hacer reservas de importe superior a lo detallado en el mismo. En caso de tener que hacer una reserva que supere al formulario, se exigirá un nuevo formulario con el nuevo importe justificando el motivo. En este caso la agencia de viajes informará al responsable del contrato, a través de la cuenta viajes@madrid-destino.com y al petionario de la necesidad de cambiar el formulario por el nuevo importe.

3.4.3. Autorización

Madrid Destino aprueba el presupuesto del programa o solicita los cambios que considere oportunos, siendo de Madrid Destino la decisión final en cuanto al programa.

Una vez aprobado el servicio por el usuario/solicitante de Madrid Destino la agencia de viajes gestionará los servicios necesarios del programa final con todos los datos precisos para el correcto desarrollo del viaje y emitirá los documentos relacionados con el viaje (títulos de transporte, justificantes de reservas, entradas a espectáculos, etc.) que serán entregados a los destinatarios del servicio que determine Madrid Destino y así como, mediante correo electrónico buzón corporativo viajes@madrid-destino.com , y/o bien en los lugares acordados entre los destinatarios del servicio y la empresa adjudicataria.

Toda la documentación, digital o física, tendrá que entregarse con la antelación suficiente a la fecha de inicio del viaje y/o 24 horas máximo a la aceptación de los presupuestos por parte del solicitante. La entrega de dicha documentación será a cargo del adjudicatario, que avisará en

todo momento a los solicitantes de la documentación necesaria que tienen que llevar en cada viaje.

3.4.4. Cambio programa

Cualquier cambio de programa que surja una vez iniciado el viaje, aun cuando no conlleve un coste económico adicional, deberá ser consultado al usuario/solicitante de Madrid Destino designado como responsable de dicho viaje, a través del buzón corporativo viajes@madriddestino.com. Será esta persona quien tenga la decisión final sobre cómo proceder. La agencia de viajes se pondrá en contacto con el personal asignado para el control del buzón de viajes siempre que alguna transacción no esté bien definida o plantee dudas.

3.4.5. Aceptación Transacciones

Cuando el solicitante del gasto acepte todas las transacciones del gasto solicitado por e-mail al adjudicatario, éste enviará el localizador de las reservas y/o documento que lo acredite al buzón del que fue solicitado. La agencia de viajes enviará un resumen de los pagos y presupuestos de cada solicitud, para que el solicitante confirme lo que se ha tramitado y que compruebe junto con la persona que ha realizado las reservas que el importe no supera lo detallado en el formulario.

La factura coincidirá con el presupuesto aceptado por el usuario y será emitida por los mismos servicios y además deberá detallarse los descuentos, comisiones, tasas e IVA, por cada una de las transacciones. Junto con la emisión de la factura, la empresa adjudicataria enviará los tres presupuestos propuestos y el que finalmente se ha aceptado, que será el más favorable y adecuado a la solicitud realizada. En la factura se detallarán los nombres de los participantes en las reservas de billetes y alojamientos, detallando el número de noches y el tipo de alojamiento o billete.

Es requisito mínimo que la empresa adjudicataria cuando realice una reserva informe a las empresas que facilitan los servicios que su cliente es Madrid Destino, facilitando información de los usuarios/pasajeros que van a consumir los servicios.

3.4.6. Sistema de facturación

Todos los servicios prestados por la agencia de viajes serán facturados mensualmente, adjuntando la documentación justificativa a la que se refiere en los apartados anteriores de este Pliego de Prescripciones Técnicas. La facturación se hará de forma independiente y particularizada por cada reserva.

Se emitirá una factura por solicitud. En la factura se deberá incluir la referencia del número de contrato. En cada factura debe indicarse el número de cuenta corriente donde Madrid Destino debe realizar el pago. Cada factura deberá llevar anexados los presupuestos ofertados por la agencia y el presupuesto elegido que es el que se detallará en la factura.

En la factura se especificarán para cada uno de los servicios solicitados, de forma clara y detallada:

- Nombre completo del perceptor del servicio.
- Nombre completo de la empresa: Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio S.A, su domicilio social y su NIF.
- Número de factura, número de expediente, fecha de emisión, Identificación del Departamento/Centro, Centro de Coste
- Servicio que se factura
- Fecha del servicio (inicio/fin)

- Medios de transporte utilizados, con referencia a: o Tipo de transporte o Clase/categoría o Número de billete, en caso de avión o tren o en caso de alquiler de vehículos: hora y lugar de entrega y recogida, categoría del vehículo facturado y kilometraje realizado.
- Alojamiento facturado, en concreto: Nombre del alojamiento y categoría, Número de noches, Servicios facturados e importe desglosado, tipo de habitación facturada. En caso de uso individual de habitaciones dobles, se deberá precisar esta circunstancia.
- Importe desglosado de las transacciones.
- Transacciones fee.
- Descuentos aplicados (porcentaje e importe)
- Importe líquido del servicio
- Impuestos y demás conceptos de trascendencia económica.

Se valorará expresamente las mejoras que se propongan al sistema de facturación de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

3.5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

A petición de Madrid Destino la empresa adjudicataria hará uso de los posibles convenios vigentes que tenga en cada momento Madrid Destino, que podrá igualar y/o mejorar la oferta del convenio para que lo ofrezca el adjudicatario.

El adjudicatario tendrá presente que presta servicio a Madrid Destino, por lo tanto, informará a su proveedor (hoteles, restauración, etc.) que nuestro objetivo es promocionar la Ciudad de Madrid.

3.5.1. Transporte.

Se incluyen los títulos de transporte aéreo, nacionales como internacionales, ferroviario, en autobús u otros.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguros, de acuerdo con la legislación vigente, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria velar por el cumplimiento de esta obligación.

Reservas, emisión, modificación y anulación de billetes tanto en España como en el extranjero.

- Información de vuelos y aeropuertos alternativos, así como de conexiones.
- 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 reservas en internet y metabuscadores si fueran más baratas por esta vía.
- Oferta de, al menos, tres alternativas conforme a la disponibilidad y restricciones aplicables.
- Emisión y entrega de billetes, así como de tarjetas de embarque.
- Gestión de billetes electrónicos.

El desplazamiento deberá realizarse preferentemente en cualquier medio de transporte público colectivo en clase turista o similar, pudiendo obtenerse el billete en clases superiores cuando su cuantía sea igual o inferior a la clase turista, circunstancia que deberá quedar acreditada tanto en presupuesto como en la factura que se expida.

Asimismo, se podrá obtener billete en clase superior a la turista, previa expresa autorización del responsable del contrato por parte de Madrid Destino, en caso de urgencia o imposibilidad de su obtención en ésta última, circunstancia que también deberá quedar acreditada tanto en el

presupuesto como en la factura que se expida. Ambas excepciones a la obtención del billete en clase superior a la turista, en ningún caso será de aplicación si no es con la justificación correspondiente.

Si fuera necesario, dadas las características de las acciones, la agencia adjudicataria realizará reservas de **alquiler de vehículos** con y sin conductor y/o transporte discrecional a nivel local, nacional e internacional.

Por otra parte, los vehículos de transporte discrecional (autobuses para traslados) no podrán tener una antigüedad superior a 5 años.

Los contratos de coches de alquiler serán con la tarifa "Full Credit" (a todo riesgo), aunque no se permitirá a los usuarios solicitar extras no autorizados.

No se incluye en el servicio de transporte de este contrato los viajes en taxi, ni medios de transporte urbano (metro, tren de cercanías, autobús, etc.).

3.5.2. Alojamiento.

El adjudicatario solicitará a Madrid Destino, la relación de las personas de cada reserva, por habitación.

• **Gestión y reserva de Alojamiento en Madrid para viajes de receptivo. (Familiarización, Prensa y negocio):**

Tramitación y confirmación de las plazas hoteleras requeridas por Madrid Destino, tanto nacionales como internacionales, y en categoría no superior a 4 estrellas o un importe por noche en régimen de alojamiento y desayuno de 200,00€ máximo.

La empresa adjudicataria ofrecerá tres presupuestos en categoría máxima de 4*, salvo que los solicitantes cuenten con códigos descuento o tarifas más económicas en hoteles de 5* y que comunicarán a la agencia de viajes.

En la mayoría de los casos el alojamiento para viajes de prensa, familiarización y negocio se realizará en establecimientos hoteleros situados en el centro de Madrid adecuados al usuario. Para la selección del hotel en función de su localización y características se tendrá en cuenta el perfil del grupo, de esta forma la empresa adjudicataria ha de tener en cuenta las especificaciones que se le detallan en el documento resumen, así como cualquier otra consideración que le traslade Madrid Destino.

Las reservas en los hoteles serán a nombre de Madrid Destino.

• **Gestión y reserva de Hoteles en España y resto del mundo para viajes emisores:**

Tramitación y confirmación de las plazas hoteleras requeridas por Madrid Destino, tanto nacionales como internacionales, y en categoría no superior a 4 estrellas o un importe por noche en régimen de alojamiento y desayuno de 200,00€ máximo.

Esta categoría podrá superarse excepcionalmente cuando se asista a cualquier congreso, seminario, jornada o actividad de carácter similar, tanto en territorio nacional como en el extranjero, dentro de la oferta hotelera que la organización de dichos eventos haya establecido y quede acreditada. Igualmente podrá superarse, previa y expresa autorización del responsable del contrato por parte de Madrid Destino, cuando quede justificada la imposibilidad de obtener alojamiento por los referidos importes. En cualquier caso, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de Madrid Destino las tarifas más ventajosas establecidas por las principales cadenas hoteleras, y cuantas otras existan en el momento de solicitud de los servicios en el mercado.

EL ADJUDICATARIO ASUMIRÁ EN ALOJAMIENTOS INTERNACIONALES LA GARANTÍA DE RESERVA.

Así mismo, será un requisito mínimo que la empresa adjudicataria garantice, con medios propios, la no obligación por parte del personal de Madrid Destino (tanto en viajes emisores como en receptivos) de presentar su tarjeta de crédito personal en el establecimiento de alojamiento, como garantía de los servicios previamente contratados, y de acuerdo a la política de gastos de viajes de Madrid Destino. La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de Madrid Destino los medios necesarios a tal efecto. De tal forma se especificará en la oferta la herramienta que garantice el cumplimiento de este requisito.

3.5.3. Restauración

El adjudicatario solicitará a Madrid Destino, la relación de comensales para realizar la reserva.

Incluye la gestión y reserva de restaurantes en Madrid y en el destino correspondiente a los viajes emisores. Asimismo, si la acción lo requiere por tener una parte gastronómica, se realizará el transporte del producto alimentario y/o bebidas.

El perfil y tipología de los anteriores servicios se definirán en el documento resumen que Madrid Destino remitirá a la Agencia con las especificaciones del viaje.

Para las anteriores modalidades la empresa adjudicataria pondrá a disposición de Madrid Destino las tarifas más ventajosas establecidas y cuantas otras existan en el momento de solicitud de los servicios.

La empresa adjudicataria ofrecerá tres presupuestos para las reservas de solicitudes de restauración, ofreciendo menús y reservas de igual categoría. Si se solicita un determinado restaurante, se tendrá que justificar el precio comparado con otros dos presupuestos como el más ventajoso.

3.5.4. Otros Servicios

Todos aquellos servicios que, estando comprendidos en la actividad de negocio ordinaria de agencias de viajes, sean solicitados al adjudicatario por Madrid Destino tales como la obtención de visados o seguros de viaje complementarios, guías, azafatas e intérpretes, traslados, etc. y asesoramiento y apoyo en las actividades relacionadas con los servicios de las agencias de viajes.

3.6. OPERATIVA Y GESTIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria se encargará de la gestión de los servicios contratados y de atender las incidencias que surjan durante los mismos, con la máxima rapidez y eficacia. Mantendrá, en el ámbito de su gestión, una relación constante con los solicitantes de los servicios, tanto de asesoramiento como de resolución de incidencias, poniendo todo su empeño en que la calidad en el servicio sea en todo momento un objetivo primordial.

La empresa adjudicataria atenderá únicamente las peticiones de servicio que se cursen por el personal de Madrid Destino debidamente autorizado y que habrá sido comunicado a la empresa adjudicataria.

Deberá disponer 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 reservas en internet y metabuscadores si fueran más baratas por esta vía.

La agencia de viajes deberá informar, por cada petición, sobre las mejores opciones existentes, incluyendo los aspectos económicos y las condiciones de servicio con el fin de que los usuarios puedan decidir qué opción es la más conveniente (billetes abiertos o cerrados, vuelos directos o con escalas, tiempo de espera entre vuelos, condiciones del billete, tarifas y tasas, posibilidades de anulación y cualquier otro aspecto relevante en la toma de decisión).

3.6.1. Política de Viajes de la Empresa

La agencia adjudicataria deberá conocer e informar al Gestor de Viajes de Madrid Destino, de aquellas reservas que Madrid Destino solicite y que no cumplan con el procedimiento de solicitud de servicios (política de viajes).

La política de viajes es susceptible de ser actualizada, en ese caso se comunicará al gestor de la cuenta por correo electrónico, con su acuse de recibo y fecha de aplicación de la Política de viajes actualizada.

3.6.2 Petición de Servicios

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un procedimiento electrónico y eficiente de operación para la petición de los servicios y su posterior respuesta, autorización y gestión, que deberá ser autorizado por el departamento responsable del contrato.

La petición de servicios puede ser inicialmente solo de información o directamente de solicitud de prestación de servicios y contendrá los siguientes datos:

- Identificación del viajero: nombre, apellidos, NIF/NIE, teléfono, correo electrónico, Departamento/Centro y unidad a la que pertenece
- Identificación del Departamento/Centro que asume el pago de la factura. Centro de gasto.
- Identificación del viajero como Empleado de Madrid Destino o No Empleado
- Servicio o servicios solicitados con los siguientes datos por cada uno de ellos:
 - Transporte:
 - Origen y Destino
 - Fechas de ida y vuelta
 - Hora límite de salida y hora más temprana de regreso
 - Medio de transporte
 - Alojamiento:
 - País y localidad
 - Fecha de entrada y salida
 - Tipo de Alojamiento

Respuesta de la agencia de viajes:

Si la petición requiere información previa sobre los servicios que se requieren, la empresa adjudicataria responderá en menos de 18 horas con las opciones disponibles en cuanto al transporte y al alojamiento y con los costes de los distintos servicios conforme a los mejores precios aplicables. También deberá indicar las condiciones de cambios y anulaciones y sus costes asociados en caso de haberlos.

Si el usuario no precisa información, la petición indicará directamente los servicios necesarios y la empresa responderá a lo solicitado.

La empresa adjudicataria siempre dará prioridad en la atención a los viajes ya autorizados y pendientes de emisión de billetes por encima de las peticiones de información o de presupuestos.

Confirmación del servicio: La agencia procederá a reservar o emitir los correspondientes billetes o bonos según se le hayan solicitado los peticionarios del viaje. Si debido a las fluctuaciones del mercado, y una vez confirmado, el precio de la opción seleccionada ha cambiado, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo al solicitante en el plazo de **1 (una) hora** dentro de la jornada laboral a contar desde la recepción de la confirmación del servicio, y esperar su nueva confirmación.

3.6.3. Plazos, horarios de atención y requerimientos con carácter general

Plazos para la gestión de los servicios:

La empresa adjudicataria remitirá a Madrid Destino tres presupuestos en un plazo máximo desde la recepción del documento resumen, de 24 horas para destinos nacionales y 36 horas para destinos internacionales.

Se valorará expresamente las mejoras que se propongan al plazo de respuesta de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

De forma excepcional, para servicios complejos que incluyan diferentes operaciones, el plazo de envío de los tres presupuestos podrá ser superior a las 24 horas para destinos nacionales y 36 horas para destinos internacionales.

Todas las gestiones vinculadas a un determinado viaje deberán estar completadas y supervisadas por Madrid Destino con al menos una antelación de 2 días (48h) con respecto a la fecha de inicio del viaje. No obstante, la empresa adjudicataria deberá tener flexibilidad para realizar cambios de programa/viaje debido a imprevistos de última hora, siempre con la autorización de Madrid Destino.

Horarios de atención:

La empresa adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifican los servicios prestados, **en un horario ordinario de atención de 08:30 a 17:30 horas, de lunes a viernes, y sábados de 08:00 a 14:00.**

Es requisito mínimo disponer de un gestor para atender los imprevistos urgentes.

Fuera del horario establecido la empresa adjudicataria deberá prestar un **Servicio de 24 horas** del día, los 365 días del año, con capacidad de realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados a la empresa adjudicataria, y de resolver las incidencias que se produzcan durante el viaje.

Se valorará expresamente las mejoras que se propongan al servicio de 24 horas de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (Servicio de Emergencia).

3.6.4 Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Contrato con el objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.

Se deberá presentar una propuesta de acuerdo de servicio (SLA). La propuesta será libre, debiendo realizar los siguientes mínimos:

- Para atender las solicitudes de reserva, se identificará al menos a dos (2) personas.
- Atención al teléfono móvil en un horario ordinario de 08:30 a 17:30 horas, de lunes a viernes, y sábados de 08:00 a 14:00, y en el Servicio de emergencia 24 horas, de 7 días semana, por parte del adjudicatario.
- Tiempo de respuesta de al menos tres presupuestos; solicitud de servicio (correos electrónicos) – 24 horas para destinos nacionales y 36 horas para destinos internacionales.
- Tiempo de respuesta para ofrecer una alternativa ante la anulación de transacciones cerradas que cuando vayan a ser efectivas no se puedan confirmar por motivo no imputable al pasajero y/o cliente: menos de dos (2) horas. Tiempo de respuesta para aplicar la alternativa mencionada, desde que se ha remitido la propuesta, menos de dos (2) horas.
- Presupuesto consolidado en viajes de prensa, viajes de familiarización etc., según petición del Gestor de Madrid Destino.



- Gestionar las transacciones de cualquier servicio propio de AA. VV, según el procedimiento que indique el gestor de viaje de Madrid Destino, aplicando la política de viaje de la Empresa.
- Entrega de informes 3.6.18 Informes. Máximo 48 horas, desde su solicitud por e-mail del gestor.

El incumplimiento de estos requisitos de servicio mínimo se considerará incidencia. En ningún caso las incidencias supondrán ningún gasto para Madrid Destino.

3.6.5. Prepago en garantía de adjudicatario

La agencia adjudicataria facilitará el prepago propio como garantía de pago de servicio en régimen de pago directo.

- Gestión de garantía siempre que sea requerido.
- La ejecución justificada de la garantía deberá ser facturada a la Organización.

Corresponde a la agencia la eventual gestión de los pagos indebidos.

3.6.6. Gestión de visados

La agencia adjudicataria facilitará un servicio de gestión de visados, deberá identificarse las características del servicio, procedimiento, tiempos de gestión y eventual coste.

3.6.7. Gestión de reembolsos

Sistemas y procedimientos de identificación de billetes no volados, hoteles no utilizados y gestión de reembolsos (según condiciones de tarifa) y en todo caso, tasas aeroportuarias.

3.6.8. Acuerdos / Convenios

La agencia adjudicataria deberá ser capaz de subrogarse como gestora de los acuerdos formalizados o que se inicien en este contrato con Madrid Destino, respetando la literalidad de los mismos, sin poder modificar ningún aspecto salvo autorización expresa de Madrid Destino.

La agencia debe comprometerse a ayudar a Madrid Destino en su intento de optimizar tarifas y proveedores.

Todos los acuerdos que se presenten deberán ser aplicables a todo el personal de Madrid Destino.

3.6.9. Sistema de Alertas

El adjudicatario presentará un sistema de alertas adecuado para evitar situaciones no deseadas en los destinos reservados por Madrid Destino.

Se valorará expresamente las mejoras que se propongan al Sistema de Alertas de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (Alarmas y Avisos sobre las reservas).

3.6.10. Teléfono móvil +34 de contacto

El adjudicatario pondrá a disposición del Gestor de viajes de Madrid Destino un número móvil +34..... de contacto para ofrecer una gestión personalizada, atender incidencias operativas y administrativas, la persona que atienda por parte del adjudicatario, será el gestor de cuenta que presente el adjudicatario.

3.6.11. Transacciones negociadas

Para las reservas de viajes en los que existan tarifas negociadas por Madrid Destino, serán respetadas por la empresa adjudicataria. En estas ocasiones, la agencia mantendrá el precio incrementando únicamente la comisión de la agencia determinada en el PCAP.

Cuando la facturación de las transacciones exceda del 35% de la facturación anual, el adjudicatario propondrá alternativa similar en calidad y precio.

3.6.12. Modificación y/o Cancelación de condiciones de viaje

La empresa adjudicataria gestionará los cambios y anulaciones solicitados por el viajero y confirmados por usuario autorizado de Madrid Destino y se los notificará a los diferentes proveedores involucrados a la mayor brevedad posible para evitar o minimizar las eventuales penalizaciones. Garantizará la toma de medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva sin cargo alguno para Madrid Destino.

3.6.13. Corresponsales y/o cobertura internacional

Se valorará conforme a los criterios establecidos en el presente documento tener corresponsal y/o acuerdos con operadores y/o agencias de viajes en los mercados estratégicos prioritarios marcados por Madrid Destino y enumerados a continuación: Francia, Italia, Alemania, Reino Unido, Japón, Estados Unidos, México, Brasil, Argentina, Colombia, EAU y China.

3.6.14. Personal al servicio del objeto del contrato

La empresa adjudicataria se compromete a dedicar a la gestión del contrato:

- a. Para la gestión del contrato Un (1) Director/a de Operaciones y Un (1) Gerente de Cuenta.**
- b. Para atender las reservas, un equipo de más de dos personas nominativas y con experiencia probada.**

La empresa adjudicataria asumirá la dirección técnica del personal que aporte, así como la totalidad de las remuneraciones salariales, seguridad social y contribuciones sociales que correspondan conforme a la legislación y el Convenio Colectivo vigentes para el sector. En relación con este personal, Madrid Destino no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otro género.

La agencia es responsable de la disciplina de su personal, haciéndose solidaria de los daños y perjuicios que éste pueda ocasionar en la ejecución del presente contrato.

Es requisito mínimo que el adjudicatario designe dos o más interlocutores para cubrir el servicio durante el horario de atención estipulado en el apartado 2.4.5., con el fin de establecer un canal de comunicación estable conducente a mejorar la calidad del servicio y resolver los posibles problemas que surjan.

Madrid Destino podrá solicitar de la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada por ésta a los servicios objeto de la presente licitación, cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen, como la no adecuada integración del recurso aportado al grupo de trabajo o la falta de formación y/o experiencias requeridas.

Identificación de un plan de contingencias:

Identificación de un equipo de apoyo, conocedor de políticas de viaje, particularidades de la cuenta y sistemas de Madrid Destino; que pueda prestar apoyo en caso de imprevistos (directamente, desde otra oficina, etc.).

Sistema de gestión de crisis de transporte, alertas de viaje, etc.

Planteamiento de la gestión de crisis de viaje, herramientas de apoyo y gestión, comunicación de alertas e incidencias, identificación de afectados, plan de contingencias para alertas, etc.

Calendario de reuniones, entrega de documentos y revisiones periódicas.

Plan de trabajo donde se establezcan las fechas límites de entrega de documentos e informes, reuniones mensuales con el responsable de cuenta, contenido de las reuniones (análisis de informes, gestión de incidencias, SLA, explotación de la cuenta, etc.).

El adjudicatario estará obligado a nombrar un responsable del servicio que será el interlocutor entre el responsable de los servicios de Madrid Destino y entre el personal del adjudicatario. Asimismo, el adjudicatario deberá designar un sustituto del responsable del servicio. La función del responsable del servicio será actuar como interlocutor con Madrid Destino que garantice que el adjudicatario cumple con sus obligaciones contractuales.

3.6.15. Sistema de gestión de crisis de transporte, alertas de viaje, etc.

Planteamiento de la gestión de crisis de viaje, herramientas de apoyo y gestión, comunicación de alertas e incidencias, identificación de PNRs afectados, plan de contingencias para alertas, etc.

3.6.16. Cobertura de Riesgos y Seguros

La empresa adjudicataria garantizará que los viajeros son beneficiarios de los seguros exigidos con las coberturas e importes mínimos indicados en el PCAP que deben cubrir necesariamente todo el periodo de duración de la petición de servicio hasta su finalización.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar al viajero el teléfono de contacto de un servicio 24 horas de la aseguradora que atienda las incidencias que pudieran producirse al respecto durante su viaje.

3.6.17. Puesta en marcha del servicio

La empresa adjudicataria tendrá el servicio totalmente operativo en la fecha de entrada en vigor del contrato y pondrá en funcionamiento los correspondientes medios materiales y personales dentro de los cinco días hábiles siguientes.

El Plan de Puesta en Marcha del Servicio elaborado por la empresa adjudicataria y que deberá ser aprobado por el órgano de contratación antes de la entrada en vigor del contrato, definirá en detalle y determinará la forma en que se ejecutarán el plan que deberán realizarse inmediatamente después de la entrada en vigor del contrato.

3.6.18. Informes

Se definirán y/o emitirán los informes que necesite Madrid Destino según los criterios que solicite el Gestor, y se le proporcionará las herramientas y la capacidad de las mismas para elaborar informes de consumo, facturación y desarrollo de la cuenta de viajes.

La empresa adjudicataria deberá remitir con una periodicidad mensual tres ficheros en formato Excel que contendrán los datos de los servicios contratados:

- Fichero de detalle de los servicios de transporte incluyendo las condiciones e incidencias de los mismos, por centro de coste y acción.
- Fichero de detalle de los servicios de alojamiento incluyendo las condiciones e incidencias de los mismos, por centro de coste y acción.
- Fichero de detalle de otros servicios (restauración, transfer, intérpretes, etc.) por centro de coste y acción.

Los datos suministrados por la empresa adjudicataria deberán permitir y facilitar al responsable del contrato el control y seguimiento de la ejecución del contrato, por lo que los campos, definiciones y lógica aplicada, podrán ser modificados a propuesta del responsable del contrato y acordados por ambas partes, siempre y cuando supongan una mejora en el suministro de información o las necesidades del servicio así lo requieran.

Otros informes:

- Número de transacciones grabadas y tipos.
- Fichero mensual de facturación en formato (EXCEL) con cada uno de los datos que por normativa tiene que venir en una factura.
- Servicios cotizados (presupuestos) y el servicio contratado, denegado, etc...

Toda la información que facilite la agencia es propiedad de Madrid Destino, y será susceptible de ser utilizada y distribuida según lo crea oportuno (p.ej. para próximas licitaciones de servicio de agencia).

A la finalización del contrato correspondiente, la empresa adjudicataria elaborará y remitirá a Madrid Destino un informe en el que se ponga de manifiesto detalles de las características de la gestión del contrato y propuestas de mejora.

3.6.19. Calendario de reuniones, entrega de documentos y revisiones periódicas

Valoración del plan de trabajo donde se establezcan las fechas límites de entrega de documentos e informes, reuniones mensuales con el responsable de cuenta, contenido de las reuniones (análisis de informes, gestión de incidencias, SLA, explotación de la cuenta, etc.)

3.6.20. Documentación acreditativa

Si Madrid Destino lo considerase oportuno, solicitará la documentación que acredite los precios que nos ofertan y/o facturan, poniendo a disposición de Madrid Destino las facturas de operadores o agencia que emiten al adjudicatario por las transacciones que solicitamos.

4. RESPONSABLE DEL SERVICIO / SUSTITUTO

El adjudicatario estará obligado a nombrar un responsable del servicio que será el interlocutor entre el responsable de los servicios de Madrid Destino y entre el personal de la empresa adjudicataria. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá designar un sustituto del responsable del servicio. La función del responsable del servicio será actuar como interlocutor con Madrid Destino que garantice que la empresa adjudicataria cumple con sus obligaciones contractuales.

5. RESPONSABLE DEL CONTRATO DE MADRID DESTINO

Corresponderá de forma exclusiva al responsable del contrato de Madrid Destino la realización de cualesquiera indicaciones relacionadas con la ejecución del contrato y que se encuentren dentro del concepto de coordinación técnica.

Dichas indicaciones se realizarán a las personas a las personas que hayan sido designadas por el adjudicatario como responsable del servicio o su sustituto. Las indicaciones se trasladarán preferiblemente por escrito y en su defecto, en caso de ser necesario, de forma verbal.

El responsable del contrato de Madrid Destino, y en general cualquier empleado de Madrid Destino que intervenga durante la fase de ejecución del contrato, se abstendrá de realizar indicaciones de cualquier tipo referidas a las condiciones de trabajo (horarios, turnos, jornada laboral, vacaciones, permisos y demás) al personal de la empresa adjudicataria.

Asimismo, se abstendrán de trasladar de forma directa al personal de la empresa adjudicataria, distintos del responsable del servicio o su sustituto designado por ésta, cualquier tipo de orden, instrucción o indicación referida a la organización y dirección del trabajo, control, distribución de tiempos y cuestiones de análoga naturaleza. Estas cuestiones deberán trasladarse al

responsable del contrato designado por Madrid Destino para que proceda de acuerdo con lo establecido en la presente cláusula.

6. RESPONSABILIDAD

El adjudicatario será el responsable de todos los daños y perjuicios directos o indirectos que se causen a terceros y/o al personal de Madrid Destino, incluido el lucro cesante y el daño emergente, como consecuencia de su culpa o negligencia y/o de las personas que, por cuenta de la misma, intervengan en la ejecución material de la presente contratación.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas oportunas para evitar que de la ejecución del contrato puedan derivarse daños al personal de Madrid Destino, a los empleados municipales y a los ciudadanos en general.

El licitador que resulte propuesto como adjudicatario deberá presentar a Madrid Destino con carácter previo a la adjudicación, las condiciones particulares y el recibo de pago del seguro de responsabilidad señalado en el Apartado 17 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

7. OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES

De conformidad con lo establecido en el Decreto de 19 de enero de 2016 del Delegado de Gobierno de Economía y Hacienda por el que se aprueba la Instrucción 1/2016, relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus organismos autónomos y entidades del sector público municipal, serán de obligado cumplimiento por el adjudicatario las cláusulas sociales establecidas en el presente pliego y que se relacionan a continuación, sin perjuicio de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1. El adjudicatario del contrato estará obligado a que los bienes o servicios objeto del contrato hayan sido producidos o se desarrollen respetando las **normas sociolaborales vigentes** en España y en la Unión Europea o de la Organización Mundial del Trabajo.

En el cumplimiento del presente contrato se tendrá en cuenta lo establecido en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño de todas las personas, tal como son definidos estos términos en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con diversidad funcional y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (TRLGDPD).

2. En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberá hacerse un **uso no sexista del lenguaje**, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

Corresponderá a la persona responsable del contrato la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la cartelería y documentación, así como cualquier otro soporte que garantice el cumplimiento de esta obligación.

3. En materia de seguridad y salud laboral

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

SP23-00528. Servicios de Agencia de Viajes para la gestión y contratación de alojamiento, transporte, restauración, intérpretes y asesoramiento para Madrid Destino Cultura, Turismo y Negocio, S.A.



- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas dedicadas a la ejecución del contrato.
- El justificante de entrega de equipos de protección individual que, en su caso sean necesarios.

De conformidad con lo anterior, el adjudicatario está obligado a respetar y cumplir con la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de interacción social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales, y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulgue durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

4. En materia de empleo

Afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato, así como de todas las sucesivas incorporaciones que puedan producirse.

El adjudicatario se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que realicen el servicio, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente pudiera ocasionar, así como dotar a las personas que ejecuten el servicio de todos los medios materiales referidos a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal, destinado a la ejecución del contrato.

Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

En todo caso, el responsable del contrato o en su caso el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.

La empresa adjudicataria deberá designar una persona de contacto, vinculada a la entidad y con formación específica en la materia, para la supervisión y el control de la aplicación de las condiciones de seguridad y salud laboral exigibles, así como para la detección de posibles incidencias que surjan en este ámbito, sin perjuicio de las funciones encomendadas al coordinador de seguridad y salud, en su caso.

La empresa adjudicataria deberá tener a disposición la documentación completa y verificable sobre los trabajadores y trabajadoras empleados, a presentarla al órgano de contratación cuando éste lo requiera y a advertir a las personas trabajadoras sobre la posibilidad de una inspección por parte de dicho órgano.

8. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Para el cumplimiento del objeto de contratación, el contratista deberá tratar los datos de carácter personal a los que acceda en calidad de Encargado de Tratamiento por cuenta de MADRID DESTINO, Responsable del Tratamiento, de la manera que se especifica en el “Acuerdo regulador de figura de Encargo de Tratamiento”, adjunto al presente Pliego como Anexo I.

Junto con lo anterior y como **CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN** se establece la indicada a continuación:

La cláusula en materia de protección de datos reflejadas en el apartado 8 y Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas, en concreto en lo relativo la obligación del contratista de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos tendrán la consideración de condición especial de ejecución a los efectos del artículo señalados en los art. 202, 192 y la Disposición Adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Asimismo, esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f del apartado 1 del artículo 211 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

9. CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

El Responsable del contrato de Madrid Destino supervisará de forma periódica el cumplimiento de las obligaciones que en relación con las cláusulas sociales generales y las condiciones especiales de ejecución sean impuestas a la empresa adjudicataria en el presente Pliego o hayan sido ofertadas por la empresa adjudicataria en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

A estos efectos, **al inicio del segundo mes de ejecución del contrato**, se emitirá un informe por la persona responsable del contrato sobre el cumplimiento de las obligaciones sociales que deben cumplirse al inicio del contrato.

Concluido cada trimestre de ejecución del contrato, se emitirá por la misma persona un informe sobre el cumplimiento de las obligaciones citadas.

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente, sin perjuicio de que el responsable del contrato de Madrid Destino verifique su cumplimiento a lo largo del periodo de vigencia de la contratación.

En el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se detallan las penalidades que están asociadas al incumplimiento de estas obligaciones.

10. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Para solicitar información más detallada sobre este servicio o ampliar información sobre plazo del procedimiento de contratación, las empresas participantes podrán hacerlo a partir de la publicación de la licitación en la plataforma <https://contratacion.madrid-destino.com/>



Madrid Destino se reserva el derecho de solicitar la ampliación de la información presentada por cada una de las empresas en sus ofertas.

La mera presentación de propuestas implica la aceptación sin reservas de las condiciones establecidas en el presente documento para la ejecución de los trabajos objeto del Contrato.

Por MADRID DESTINO, S.A.

Por el ADJUDICATARIO

Fdo.: Responsable del Contrato

Fdo.: Órgano de Contratación

ANEXO I

ACUERDO REGULADOR DE LA FIGURA DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

1. Objeto del encargo del tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita al contratista que resulte adjudicatario al firmar el contrato a actuar como encargado del tratamiento para tratar, por cuenta de MADRID DESTINO, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal a los que acceda para prestar los **SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA GESTIÓN Y CONTRATACIÓN DE ALOJAMIENTO, TRANSPORTE, RESTAURACIÓN, AZAFATAS E INTÉRPRETES Y ASESORAMIENTO PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA**

El tratamiento implicará el acceso y tratamiento de datos de carácter personal de usuarios y pasajeros de los servicios objeto de contratación, tanto de empleados, como de proveedores y/o terceros colaboradores, vinculados a viajes de prensa, viajes de familiarización (fam y press trips), viajes de negocio, viajes de personal de Madrid Destino, viajes de prospección cultural, acogida de conferencias, seminarios de difusión cultural y/o turística internacional, viajes de compañías y artistas, miembros de jurados y cualquier otro análogo que resulte de la ejecución de la actividad de MADRID DESTINO.

Concreción de los tratamientos a realizar:

	Recogida		Registro	
	Estructuración	X	Modificación	X
	Conservación	X	Extracción	X
	Consulta	X	Comunicación por transmisión	X
	Difusión		Interconexión	X
	Cotejo	X	Limitación	
	Supresión		Destrucción	
	Otros: _____		Comunicación	X

2. Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, MADRID DESTINO entregará al Encargado del Tratamiento los datos estrictamente necesarios para posibilitar la reserva y contratación de los viajes y/o servicios.

3. Duración

El presente acuerdo tiene una duración vinculada a la prestación de servicios.

Una vez finalice el presente contrato, el encargado del tratamiento debe suprimir los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

4. Obligaciones del encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.



b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

c. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

c.1 El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.

c.2 Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

c.3 En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.

c.4 Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:

- La seudoanonimización y el cifrado de datos personales.
- La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e. Subcontratación. Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de un mes indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto.

La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado,

el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

Los subcontratistas, también tendrán la condición de encargado del tratamiento, y están obligados igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

f. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

g. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

h. Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

i. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

j. Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

- Acceso, rectificación, supresión y oposición
- Limitación del tratamiento
- Portabilidad de datos
- A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles)

k. Derecho de información. El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

l. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos. El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, y a través de correo electrónico, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

m. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

n. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

o. Poner disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

p. Implantar las medidas de seguridad que permitan:

- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso

q. Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.

r. Destino de los datos. Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

s. Ubicación de los servidores: en cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley de Contratación del Sector público, el encargado de tratamiento realiza la preceptiva declaración responsable indicando que la ubicación de los servidores donde se van a tratar datos responsabilidad de MADRID DESTINO está en un territorio de la UNIÓN EUROPEA o en su defecto en un territorio que cumpla y observe todas las garantías y medidas de seguridad del RGDP. Se compromete que ante cualquier variación lo comunicará de forma previa al Responsable.

5. Obligaciones del responsable del tratamiento (MADRID DESTINO)

Corresponde al responsable del tratamiento:

- a) Entregar al encargado los datos a los que se refiere la cláusula 2 de este documento.
- b) Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
- c) Realizar las consultas previas que corresponda.



- d) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
- e) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.