

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO  
DE AGENCIA DE VIAJES DE FERIA DE ZARAGOZA.**

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de una agencia de viajes para la gestión de reservas de alojamiento y medios de transporte, emisión de billetes de transporte y, en general de la asistencia necesaria para la completa programación y gestión de los viajes de los integrantes de la plantilla de Feria de Zaragoza que, por las necesidades del puesto que desempeñan, es preciso que realicen viajes de trabajo. Asimismo el servicio incluye la gestión de los transportes y alojamientos de los miembros de misiones comerciales, jornadas técnicas, ponentes de congresos y necesidades de Feria con terceros, así como los de, en general, todas aquellas personas que, por motivos relacionados con las actividades profesionales y comerciales de Feria, ésta demande.

## **2. OBJETO DEL PLIEGO**

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares es la enumeración y descripción de los trabajos a realizar; y definir las condiciones y criterios que han de servir de base para el desarrollo de los trabajos.

Asimismo el objeto del pliego es explicitar la documentación que deberán contener las ofertas de los licitadores para su valoración posterior por el Órgano de Contratación de Feria y los criterios que se emplearán para su valoración, con la finalidad de adjudicar el contrato.

Junto al presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, revestirá carácter contractual el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## **3. MARCO Y ALCANCE PARTICULAR DE LOS TRABAJOS**

El contenido del servicio a prestar por el adjudicatario comprenderá, al menos, los siguientes trabajos:

### **1º.- Aspectos generales y para viajes profesionales del personal Feria:**

.- Facilitar la información solicitada por Feria, con las alternativas correspondientes, sobre los medios de transporte, alquiler de vehículos y alojamientos necesarios para los viajes requeridos. Esta información deberá ser lo más detallada posible (horarios, tarifas, ubicaciones, características, condiciones de confirmación y anulación, etc...).

.- La agencia adjudicataria no podrá ofertar tarifas superiores en billetes, hoteles u otros servicios, a las que Feria de Zaragoza pueda conseguir directamente con las mismas compañías prestatarias finales de los servicios. Si existieren tarifas inferiores y/o con especiales condiciones de venta, éstas deberán estar a disposición de Feria de Zaragoza y la adjudicataria vendrá obligada a gestionar los servicios que, en su caso, se les encomendara.

.- Realizar las reservas necesarias y, previa confirmación por Feria, confirmar y emitir los billetes correspondientes, así como la contratación del alquiler de vehículos cuando éste sea el servicio solicitado.

.- Facilitar a Feria toda la documentación necesaria para los viajes (Billetes, bonos de reserva, etc..., y en general proporcionar toda la información relevante y de interés para garantizar el buen fin del viaje). La empresa adjudicataria deberá otorgar los medios de garantía que se precisen para garantizar las reservas, en función tanto de los usos habituales como de los requerimientos individuales que pudieran requerir las compañías o establecimientos hoteleros, las empresas de transporte y las de alquiler de vehículos.

.- Asimismo la agencia adjudicataria deberá gestionar los servicios respetando las condiciones, especialmente las económicas, que Feria tenga convenidas o pueda convenir durante la ejecución del contrato, con asociaciones hoteleras, de restauración, de transporte, de alquiler de vehículos y, en general, de cualesquiera empresas relacionadas con los servicios contratados.

.- La adjudicación del servicio no supondrá su exclusividad y Feria podrá gestionar, de manera puntual y excepcional, determinadas reservas de hotel, medios de transporte u otros servicios directamente con las empresas hoteleras, de transporte, etc, especialmente cuando las condiciones del mercado sean económicamente más ventajosas que las propuestas por la adjudicataria.

#### **2º.- Servicios para Misiones Comerciales, jornadas técnicas y en general necesidades de Feria para con terceros**

En el caso de los servicios para misiones comerciales, jornadas técnicas y en otros casos en los que el viajero no se trata de personal de Feria sino de un servicio de Feria para terceros con los que mantiene algún tipo de relación comercial – profesional, en los que Feria asume el coste de los viajes, alojamientos y otros servicios vinculados (comidas, transporte, etc...), el alcance de los trabajos se limitará, además de cumplir con los contenidos generales descritos en el apartado anterior, a las necesidades que en cada caso traslade Feria de Zaragoza a la empresa adjudicataria, especialmente en el contacto directo con los usuarios de los servicios de transporte y alojamiento en el régimen solicitado por Feria.

Cualquier servicio no solicitado y no confirmado exclusiva, directa y expresamente por Feria y por escrito, será por cuenta del viajero que lo hubiere solicitado. La agencia deberá informarle previamente del coste y con posterioridad deberá haber recibido la confirmación del viajero, en ambos casos por escrito. Será por cuenta de la agencia, en el caso de proporcionar el servicio al viajero sin la aprobación escrita de éste admitiendo el precio y su pago. Feria quedará eximida del pago de todos los servicios que no haya solicitado y confirmado por escrito, especialmente en los supuestos indicados.

#### **3º.- Servicios de transporte, alojamiento y otros vinculados, ofertados por Feria a expositores, visitantes, y terceros en general, bien sea en grupos organizados o individualmente**

Feria de Zaragoza podría ofertar a expositores, visitantes y en general a cualquier persona con la que mantenga relación comercial o profesional, bien directamente, bien a

través de la agencia adjudicataria, la organización y prestación de los servicios de transporte, alojamiento y otros servicios vinculados, mediante la fórmula de viaje combinado o cualquier otra existente en el mercado.

A tal fin podrá establecer con la agencia adjudicataria el contenido y las condiciones de la oferta de viajes y/o servicios promocionales para los diferentes eventos, así como el procedimiento y los medios destinados a organizar el servicio descrito en el párrafo anterior que, en cualquier caso, se adaptará a las circunstancias concretas de cada evento y de cada destinatario final.

#### **4. DEFINICIÓN DE LOS RESPONSABLES IMPLICADOS. COMPETENCIAS, RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES.**

Feria realizará la supervisión, planificación general y dirección de los encargos a la empresa adjudicataria, propondrá las modificaciones que considere convenientes y/o propondrá la suspensión de los trabajos si existiere causa suficientemente motivada para ello.

A tales efectos Feria designará varios responsables-interlocutores, en función de los servicios descritos en el apartado primero del presente, cuyas funciones serán:

- .- Con carácter general, transmitir a la agencia los procedimientos a seguir para el encargo de los servicios, según sus características, y la nominación de las personas responsables por Feria. Y con carácter concreto, las necesidades pormenorizadas de reserva de los distintos servicios descritos en el apartado primero del pliego, así como las modificaciones que fueren necesarias.
- .- Coordinar las acciones con el responsable o responsables que, para todos o para cada uno de los trabajos, asigne el adjudicatario para la buena marcha de los servicios.
- .- Dar, en su caso, las instrucciones necesarias a los interlocutores que asigne el adjudicatario.
- .- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos, ofertados y adjudicados.
- .- La supervisión final de todos los trabajos realizados por el adjudicatario.
- .- La redacción del informe final del servicio.

El adjudicatario designará un coordinador general, con una experiencia mínima de tres años en la realización de tareas análogas, que será el único interlocutor válido para todas las tareas de planificación, dirección y seguimiento de las actuaciones contempladas en el presente pliego. Asimismo será el encargado de dirigir los medios personales que realicen el servicio, impartiendo las órdenes e instrucciones necesarias para la administración de sus recursos propios. A tal fin, la agencia deberá poner a disposición del contrato dos personas conocedoras de la cuenta de Feria, con una experiencia mínima de tres años en la realización de las tareas propias del puesto, de manera que una de ellas pueda sustituir a la otra cuando la encargada principal se encuentre ausente. La gestión cotidiana de los servicios será directamente realizada por una de estas dos personas y por las que pudieren sustituirlas en caso de causa mayor, de manera que los servicios para Feria sean personalizados.

Feria de Zaragoza se reserva el derecho de solicitar la sustitución de los interlocutores designados por el adjudicatario en el caso de que no cumplan

satisfactoriamente con los servicios requeridos. Asimismo deberá aprobar la sustitución que pudiere presentar el adjudicatario en casos de fuerza mayor o debidamente justificados. Los medios personales sustitutorios, en cualquier caso, deberán acreditar una formación y experiencia análoga o superior a la de los medios sustituidos.

## **5. MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES DE LA AGENCIA.**

Las empresas que participen en el procedimiento deberán acreditar haber realizado trabajos similares a los que son objeto de contratación, al menos durante cinco años antes de la licitación, aportando un listado en el que se incluyan actividades, centros públicos y/o privados, fechas, número de empleados y/o viajeros gestionados, grupos etc...

Los licitadores deberán describir el equipo personal y los medios técnicos de los que disponen para la prestación del servicio y la asignación pormenorizada de aquéllos a las distintas tareas a realizar, indicadas en el pliego.

Deberán acreditar la formación y experiencia de los medios de carácter personal anteriormente indicados, puestos a disposición del contrato, mediante la presentación de sus currículum vitae.

Asimismo las empresas licitadoras deberán acreditar haber realizado servicios para empresas, con personal específico, con objeto de poder prestar asistencia presencial en las tres modalidades de servicios descritos en el apartado 3 anterior. Se valorará positivamente la experiencia internacional dada la concurrencia de este carácter en expositores, visitantes y participantes en jornadas, misiones, premios, etc..., organizados por Feria.

La asignación de recursos personales por el adjudicatario en ningún caso supondrá relación laboral de ningún tipo entre los citados recursos y Feria. Siempre serán medios en relación de dependencia laboral directa con el adjudicatario, para el que será obligatoria la sujeción al convenio sectorial y territorial aplicable.

## **6. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

Los trabajos se realizarán en la oficina del adjudicatario. El horario habitual de ejecución de los trabajos será de 9,00 a 19,00 horas, de lunes a viernes.

El adjudicatario deberá disponer de un servicio de atención (propio o a través de terceros) de 24 horas, los 365 días del año, para poder atender las incidencias que se pudieren producir fuera del horario normal indicado, especialmente para asistencia directa a los viajeros en el supuesto de que ocurriere alguna incidencia no prevista.

Feria podrá requerir que se realicen en su sede las reuniones de trabajo que pudieren ser necesarias para la coordinación general de los servicios o para cuestiones que pudieren surgir con posterioridad.

Durante la ejecución de los servicios el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por Feria, la información y documentación que éstas le soliciten además de la que sea necesaria, así como de la comunicación de los eventuales problemas que puedan plantearse y de los métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Al comienzo de cada ejercicio la agencia adjudicataria facilitará a Feria una relación con las características y precios generales de los servicios que habitualmente vengan siendo contratados previamente, por si las reservas anticipadas fueren susceptibles de mejorar las condiciones; así como para que Feria pueda comprobar las condiciones existentes en ese momento previo. De igual forma actuará siempre que se prevea un cambio futuro en las condiciones del mercado o del sector.

El servicio se realizará con la mayor rapidez y eficacia, utilizando los medios electrónicos disponibles siempre que sea posible y, en su defecto, que será absolutamente residual y por cuenta de la Agencia, por los medios que resulte posible. Las solicitudes de reserva de servicios serán contestadas con las propuestas pertinentes en un plazo máximo de 72 horas con carácter general, si bien Feria podrá requerirlas en plazos inferiores en supuestos de que surjan necesidades que no se hayan podido prever con antelación. Las reducciones de tiempo respecto el plazo general indicado serán valoradas positivamente. Asimismo, en casos de extrema urgencia el adjudicatario deberá poder atender el servicio en un plazo máximo de una hora, dentro del horario general.

Para cada servicio, la adjudicataria recibirá de Feria por escrito, mediante medios electrónicos, una solicitud en la que se definirán las condiciones del viaje, tales como los datos del viajero o viajeros, el destino, el medio de transporte, la ubicación más o menos aproximada, etc...

Todos los servicios deberán ser confirmados por la agencia por escrito, mediante medios electrónicos, previamente a su contratación (confirmación de reserva, emisión de billetes, etc...).

Los títulos de transporte y justificantes o bonos de alojamiento serán entregados a Feria igualmente por medios electrónicos salvo que resultase imposible, en cuyo caso se entregarán en las oficinas de Feria (excepción hecha de los cambios que hubiere sido preciso realizar in itinere).

Junto con los documentos señalados en el párrafo anterior se deberá entregar un resumen con los datos más relevantes del viaje (horarios, vuelos, direcciones, teléfonos de interés y teléfonos de urgencia a través de los que poder solucionar incidencias que pudieran surgir).

La adjudicataria deberá aplicar en cada caso las opciones existentes en el mercado que sean más ventajosas para Feria, aplicando los descuentos y condiciones especiales que puedan ofrecer las distintas cadenas de hoteles, establecimientos, empresas transportistas, de alquiler de vehículos, etc...

Asimismo deberá gestionar todas las modificaciones y anulaciones que sean precisas facilitando la gestión para que el viajero o viajeros puedan realizarlas directamente, en el supuesto de que tuvieran que hacerlo en tránsito.

Feria podrá realizar todas las modificaciones y cancelaciones que pudieren ser necesarias, sin incurrir en gastos adicionales, siempre que se produzcan con anterioridad a la emisión de los billetes, en el caso de medios de transporte (salvo que la agencia justifique documentalmente que tales cambios estaban sujetos a coste adicional). Lo mismo sucederá con la formalización de las reservas en el supuesto de los alojamientos (incluso con posterioridad al momento de las reservas cuando la contratación se haga con posibilidad de cancelación sin cargo). Si no se advierte por la Agencia, de manera expresa y por escrito, de la existencia de cargos, se entenderá que la cancelación es sin cargo, y Feria no asumirá del importe que pudiere corresponder por este concepto.

Si las modificaciones o cancelaciones fueren debidas a algún error, negligencia o mala gestión de la empresa adjudicataria y conllevaran costes adicionales, éstos serán por cuenta de la agencia, sin perjuicio del resto de daños y perjuicios que pudieren serle reclamados.

Asimismo, si en el momento de ir a emitir la correspondiente reserva, bono o billete, las condiciones ofertadas por la empresa finalista del servicio fueren susceptibles de obtenerse con una mejora, bien económica bien del tipo que sea, respecto a las condiciones transmitidas a Feria en momentos anteriores de la gestión del servicio, la agencia adjudicataria deberá formalizar la contratación en las condiciones más ventajosas. A tal fin, si Feria tuviese conocimiento de las mejoras indicadas se lo transmitirá a la agencia para que las aplique a la contratación.

La agencia deberá tener un canal abierto para la gestión de quejas y reclamaciones.

La adjudicataria deberá tener preparados formularios o canales de comunicación que permitan transmitir la satisfacción de los usuarios tanto con su servicio como de los alojamientos y transportes realizados.

Una actividad a promover desde la agencia adjudicataria será la mejora y la consecución de acuerdos con cadenas hoteleras, entidades mayoristas, compañías de transporte, empresas de alquiler de vehículos y, en general cualesquiera empresas y particulares cuyas actividades tengan relación con los servicios a contratar para Feria que supongan o puedan suponer unas condiciones más ventajosas.

La facturación de los servicios se deberá producir una vez gestionados; y el pago será, en todos los casos, a 60 días con día de pago el 15 del mes correspondiente. Asimismo el formato y los conceptos de la facturación deberán coincidir rigurosamente con las solicitudes de servicios realizadas por Feria (A las solicitudes de compra de Feria se les otorgará un número de pedido para que la agencia adjudicataria pueda facturar los distintos conceptos). El rápel de descuento de la empresa adjudicataria podrá documentarse y liquidarse en cada facturación o, alternativamente, en períodos trimestrales, en cuyo caso se documentará bien mediante una factura de abono por parte del adjudicatario, bien mediante su facturación por parte de Feria de Zaragoza

La empresa adjudicataria deberá respetar absoluta confidencialidad de los datos de carácter personal, profesional, técnico, financiero o de negocio, bien de Feria bien de terceros relacionados por causa del contrato, de los que haya tenido conocimiento por el medio que fuere y, únicamente, podrá utilizarlos con la exclusiva finalidad de prestar los servicios contratados.

No se considerarán confidenciales los datos que fueren de público conocimiento.

El adjudicatario deberá cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos; y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales). Si para la ejecución del contrato fuere necesario el acceso del adjudicatario a datos de carácter personal contenidos en ficheros titularidad de Feria únicamente podrá tratarlos con la exclusiva finalidad de ejecutar el contrato suscrito, conforme a las instrucciones de Feria. Queda expresamente prohibido cualquier otro uso, especialmente la comunicación de los datos a terceros, ni siquiera para su conservación, que no hayan de intervenir necesariamente en los servicios prestados.

Además de las condiciones de ejecución del contrato expuestas anteriormente, se valorará como mejora que la adjudicataria oferte la contratación de sendos stands con unas dimensiones mínimas de 6 m<sup>2</sup> en las Ferias ARATUR y/o NUPZIAL, por un importe global de ambos eventos bonificado a 1.000 euros, más IVA<sup>1</sup>, en los que podrá promocionar y ofrecer sus servicios; y sendos viajes de dos días en fin de semana para dos personas, en destinos de playa o montaña, por un importe total de los dos viajes, PVP, de 600 euros, en las fechas a determinar por la agencia. Feria, por su parte, correrá con el coste del equipamiento básico de los stands y con el gasto correspondiente a la publicidad de los sorteos junto a los que, asimismo, se publicitará la imagen de la agencia. Esta publicidad se llevará a cabo en los medios en los que se publiciten los certámenes señalados, junto con ellos.

Asimismo se valorará como mejora adicional, la oferta de contratación de espacios y stands en Feria General o cualesquiera otros eventos. En función del tipo de certamen Feria podrá requerir al adjudicatario para que sustituya el stand por un local en la galería comercial sin incrementar el coste respecto al precio del Stand.

Los licitadores podrán ofrecer otras mejoras de los servicios descritos en este pliego o cualesquiera otras siempre que no supongan un coste adicional para Feria (a modo de ejemplo: participación en otras Ferias y eventos además de los indicados, desarrollo de una página web específica, enlazada con la de Feria o un microsite, app para móviles, la propuesta de un plan de ahorro para ejercicios posteriores, mejoras en el coste de cancelación de servicios respecto a las usuales del mercado, diseño de un plan de comercialización conjunto de servicios de la agencia para expositores, visitantes, etc...).

## 7. PLAZO DE EJECUCIÓN.

---

<sup>1</sup> Precio sin bonificar, 1.400 euros.

El plazo máximo de ejecución por la totalidad de los trabajos será de 2 años, prorrogables por otros dos mediante dos prórrogas anuales.

## **8. VALOR DE LA LICITACIÓN Y PRESUPUESTO MÁXIMO.**

El gasto máximo para este contrato de servicios, para el plazo indicado, incluidas las posibles prórrogas, se prevé en 524.259,62 euros, más IVA, tomando como referencia una media de los gastos realizados en 48 meses en años anteriores. Este importe se refiere al coste final de los alojamientos, de los transportes y de los servicios asociados incluyendo, asimismo, los costes de gestión del servicio de la agencia.

El presupuesto máximo de licitación, en este caso, viene marcado por los cargos de gestión de los diferentes servicios solicitados a la Agencia de Viajes y por el descuento ofertado sobre el consumo total, que no podrá ser inferior al 3,00%.

Para los dos años iniciales de contrato se prevén los siguientes consumos por conceptos, en función de ejercicios anteriores:

CONCEPTO	NÚMERO DE BILLETES DE TRANSPORTE Y RESERVAS DE HOTEL <sup>2</sup>	CARGO MÁXIMO PERMITIDO	% MÍNIMO DE DTO. SOBRE EL IMPORTE TOTAL DE LOS SERVICIOS
VUELO NACIONAL	10	6,00 €	3,00%
VUELO INTERNACIONAL	60	20,00 €	
VUELO LARGA DIST.	18	20,00 €	
BILLETE AVE	300	3,00 €	
ALOJAMIENTO NACIONAL	950	4,00 €	
ALOJAMIENTO INTERNACIONAL	25	4,00 €	
ALQUILER COCHE	15	6,00 €	

Los consumos e importes señalados tienen un carácter meramente orientativo y no suponen compromiso contractual para Feria respecto de la cantidad y del importe de los servicios a contratar en los períodos de ejecución del contrato.

## **9. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR PARA SU VALORACIÓN.**

### **9.1 Documentación Técnica (Sobre 2)**

Con carácter general la información presentada debe estar estructurada de forma clara y concisa. La propuesta no debe contener referencias a documentos externos o anexos cuando éstos sean puntos clave en la valoración, en cuyo caso deben incluirse.

---

<sup>2</sup> En cada reserva puede haber una o varias noches de alojamiento.

Con independencia de que los licitadores puedan adjuntar cuanta información consideren oportuna, ésta deberá constar de los apartados que se indican a continuación:

**1º.- Memoria metodológica comprensiva de la forma de ejecución de los trabajos y asignación de los recursos:**

- .- Descripción, lo más detallada posible, de la forma y de los procedimientos de realización de los distintos servicios.
  - .- Plazos de respuesta a las solicitudes de Feria.
  - .- Descripción del equipo personal y de los medios técnicos con la asignación pormenorizada a las distintas tareas.

**2º.- Mejoras:**

Se entenderá como mejora toda propuesta de servicios o prestaciones adicionales formulada por los licitadores, en relación con el objeto del contrato, no incluida en los requisitos del pliego. El importe de las mejoras deberá estar incluido en los precios ofertados y nunca podrá suponer sobrecoste para Feria.

- .- Contratación de los Stands/local indicados en el apartado 6 anterior.
- .- Cesión de los 2 viajes para sortear en los eventos de Feria que se indican en el apartado 6 del presente.
- .- Desarrollo de APPs, microsite y/o página web enlazadas a Feria para el servicio a terceros.
- .- Otras mejoras propuestas libremente por los licitadores.

**9.2 Documentación económica (Sobre 3)**

Se deberán incluir el importe de los cargos por servicio y el porcentaje de las bonificaciones a Feria, de acuerdo con el modelo definido en el anexo correspondiente del pliego de condiciones administrativas particulares.

Las ofertas que superen las cantías indicadas serán excluidas automáticamente.

En Zaragoza, a 25 de octubre de 2022

El Jefe de compras