



## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER CONTRACTAR EL SERVEI D'AGÈNCIA DE VIATGES I SERVEIS COMPLEMENTARIS DURANT L'ANY 2018 PER EL PERSONAL EXTERN QUE SÓN PARTICIPANTS I/O COL·LABORADORS DELS DIFERENTS PROGRAMES DE L'IB-JOVE.**

### **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'Institut Balear de la Joventut (l'IB-Jove), per poder dur a terme les seves finalitats, necessita disposar de les gestions pròpies de les agències de viatges i d'altres serveis complementaris que s'adaptin a les seves necessitats i que agilitzin l'organització de les diferents activitats que realitza. Aquest Plec de prescripcions tècniques té com a finalitat establir les prestacions que formen part de l'objecte del contracte de serveis per gestionar el compte de despeses de viatges i per organitzar els desplaçaments, allotjaments i altres serveis complementaris sol·licitats per l'IB-Jove. El desplaçament serà de personal que no presti servei a l'IB-Jove i que participi i/o col·labori a programes o activitats de l'Institut.

### **2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL SERVEI**

L'IB-Jove per el compliment de les seves competències necessita la contractació del servei d'una agència de viatges per a la gestió i l'assistència en viatges així com, els serveis complementaris necessaris per els desplaçaments del personal extern per un import màxim de licitació de 39.669'42€ (IVA exclòs).

L'IB-Jove participa a diversos esdeveniments i programes pels quals es fa totalment necessari contractar una agència de viatges per dur a terme els desplaçaments del personal extern que no presti servei a l'IB-Jove i que participa als diferents esdeveniments o programes, com per exemple el Programa Juniors o el Programa Cultural Art Jove.

L'objecte d'aquesta contractació es distribueix en els següents 2 lots.

#### **Lot 1**

Emissió dels bitllets necessaris pels desplaçaments del personal extern que no presti servei a l'IB-Jove i que són participants i/o col·laboradors dels diferents programes gestionats pels departaments que formen part de l'Institut, tant si són desplaçaments interilles, nacionals o bé internacionals. A més s'inclouran els serveis d'allotjament i manutenció i el servei de lloguer de vehicles i d'altres serveis complementaris que fossin necessaris, com per exemple, la gestió de visats.

L'agència haurà de facilitar el millor preu disponible per al viatge contractat i haurà de garantir la millor relació qualitat-preu.



Serveis objecte del contracte corresponents a aquest lot seran:

A) Mitjans de transport: avió, tren o vaixell

- Reserves i emissió de bitllets tant a Espanya com a l'estranger, la modificació o anul·lació, si s'escau.
- Existència d'un «sistema de gestió de reserves i tarifes» que permeti l'aplicació de la tarifa més econòmica per la via més directa possible, incloent reserves per Internet i metabuscadors si són més barates per aquesta via.
- Oferta d'almenys dues alternatives conforme a la disponibilitat i les restriccions aplicables, i una d'aquestes ha de ser la d'una empresa proveïdora dels serveis esmentats en Internet.
- Lliurament de bitllets.
- Gestió de bitllets electrònics.
- Eventualment, si és necessari, vistes les característiques de les accions de promoció o del lloc, l'agència adjudicatària ha de fer reserves de bitllets de vaixell i/o tren, i també de lloguer de vehicles amb i sense conductor, local, nacional i internacional.

B) Allotjament

- Reserva d'allotjament per al personal extern que no presti servei a l'Institut i indicat per l'IB-Jove, i que són participants i/o col·laboradors externs.
- El règim d'allotjament normalment és d'allotjament i desdejuni.
- Existència d'un «sistema de gestió de reserves i tarifes» que permeti l'aplicació de la tarifa més econòmica per la via més directa possible, incloent reserves per Internet i metabuscadors si són més barates per aquesta via.
- L'adjudicatària ha de negociar condicions especials amb els diferents proveïdors. Si l'IB-Jove, directament, obtingués condicions més avantatjoses, l'adjudicatària ha d'assumir el compromís de gestionar i contractar els serveis i facturar-los a l'IB-Jove sense que les condicions esmentades sofreixin cap variació.

C) Visats

Gestió dels visats, si fossin necessaris, per als viatges del personal extern que no presti servei a l'IB-Jove, i que són participants i col·laboradors externs.

D) Assegurances

Gestió i emissió d'assegurances de responsabilitat civil, accidents, invalidesa i mort per al personal extern que no presti servei a l'IB-Jove i que són participants i/o col·laboradors dels programes de l'Institut que viatgen, i també una assegurança de pèrdua d'equipatge amb les majors cobertures possibles. S'entén que els serveis especificats en aquest punt seran assumits de forma gratuïta per l'empresa adjudicatària, amb càrrec en un compte corporatiu contractat per l'empresa esmentada amb una entitat que ofereix aquest servei sense cap cost per als contractants de serveis de viatges amb l'empresa adjudicatària. Aquesta circumstància ha de fer-se constar expressament en l'oferta (sobre 1, Documentació General) presentada per cadascuna de les empreses licitadores (segons model Annex V). Sense l'assumpció expressa per part de l'empresa de la gratuïtat de la gestió i emissió de les assegurances de



responsabilitat civil, accidents, invalidesa i mort així com de l'assegurança de pèrdua d'equipatge i assegurança d'assistència en viatge, no es podrà valorar i baremar l'oferta presentada.

#### E) Gestió proveïdors

Gestió, contacte, negociació i contractació de diversos proveïdors en cas d'esdeveniments de qualsevol tipus o naturalesa. Autocars per a trasllats, lloguer de vehicles i altres serveis de naturalesa anàloga. L'adjudicatària ha de negociar condicions especials amb els diferents proveïdors. Si l'IB-Jove, directament, obtingués condicions més avantatjoses, l'adjudicatària ha d'assumir el compromís de gestionar i contractar els serveis i facturar-los a l'IB-Jove sense que aquestes condicions variïn, i el càrrec màxim per servei serà d'un 5%.

#### **Preus unitaris**

##### Import del càrrec d'emissió de bitllets aeris.

Càrrecs d'emissió màxims:

- Bitllets amb trajectes dintre d'Espanya excepte trajectes entre les Illes Balears: 15 € (IVA inclòs)
- Bitllets amb trajectes entre les Illes Balears: 7 € (IVA inclòs)
- Bitllets amb trajectes europeus: 35 € (IVA inclòs)

##### Import del càrrec d'emissió de bitllets de vaixell, tren i autobús.

- Càrrec d'emissió màxim: 5 € (IVA inclòs)

##### Tarifes bitllets aeris entre les Illes Balears sense descompte de resident

Els preus unitaris màxims per trajecte són els següents:

- |                           |                                 |
|---------------------------|---------------------------------|
| - Ruta Mallorca – Eivissa | 72 € (taxes i impost inclosos)  |
| - Ruta Eivissa – Mallorca | 72 € (taxes i impost inclosos)  |
| - Ruta Mallorca – Menorca | 72 € (taxes i impost inclosos)  |
| - Ruta Menorca – Mallorca | 72 € (taxes i impost inclosos)  |
| - Ruta Eivissa – Menorca  | 100 € (taxes i impost inclosos) |
| - Ruta Menorca – Eivissa  | 100 € (taxes i impost inclosos) |

##### A més l'oferta versarà, entre altres criteris sobre.

- Descomptes sobre la facturació de bitllets nacionals i internacionals
- Descomptes sobre la facturació en serveis d'allotjaments
- Descomptes sobre la facturació en serveis directes
- Descomptes sobre la gestió de proveïdors



## Lot 2

### Emissió dels bitllets del Programa Juniors 2018

El Programa Juniors, que ja s'ha dut a terme en anteriors edicions, va dirigit a joves de les Illes de 14 a 17 anys que vulguin compaginar classes d'anglès i diferents activitats lúdiques i esportives a la República d'Irlanda. Aquests joves viatgen en grup acompanyats d'una tècnica de l'IB-Jove, tant en el viatge d'anada com de tornada (només de Mallorca fins al destí seleccionat i tornada; els viatges dels joves de Menorca i Eivissa a Mallorca no disposen d'acompanyament). Enguany està previst dur a terme un sol torn d'un màxim de 30 joves amb una durada de 14 dies. Per aquest lot, serà necessari disposar de 32 places de vol, 30 pels joves més dues places per les tècniques de l'IB-Jove que acompanyaran al grup fins al destí seleccionat, així com la tornada.

En el supòsit de què s'inscriguin joves de Menorca i les Pitiüses, els viatges d'aquests cap a Mallorca, per després desplaçar-se al destí seleccionat, no formaran part d'aquest Lot 2, sinó que formaran part del Lot 1 com a viatges interilles que són.

### Preus unitaris

#### Import del càrrec d'emissió de bitllets aeris.

Càrrecs d'emissió màxims:

- Bitllets amb trajectes europeus (a la República d'Irlanda): 35 € (IVA inclòs)

#### A més l'oferta versarà, entre altres criteris sobre.

- Descomptes sobre la facturació en els bitllets aeris a la República d'Irlanda

## 3. DESTINATARIS DE LA LICITACIÓ

Agències de viatges o similars que compleixin amb la normativa vigent i amb els requisits inclosos a la Declaració Responsable (Annex II).

## 4. DURADA

La vigència d'aquesta licitació s'iniciarà des de la seva signatura fins el proper dia 31 de desembre de 2018



## 5. HORARI D' OFICINA

Per a la prestació del servei, l'horari normal d'oficina per a la gestió del compte de l'IB-Jove serà com a mínim de les 9:00 a les 18.30 h de dilluns a divendres i de les 9:00 a les 13:00 hores els dissabtes.

## 6. TARIFES

L'empresa es compromet a oferir les tarifes més avantatjoses per l'IB-Jove en cadascun dels viatges fets per qualsevol mitjà de transport, en funció de les dates, els horaris, les característiques del passatger, així com altres circumstàncies que es presentin en els viatges esmentats. Els viatges han de fer-se, si és possible i amb caràcter general, en vols, línies o recorreguts que tinguin condició de regular, trajectes directes (sense escales) i amb bitllet electrònic.

Si les tarifes ofertes per Internet són més econòmiques que les disponibles a través de sistemes de reserves tradicionals, l'agència adjudicatària ha d'oferir, ineludiblement, aquesta possibilitat al tècnic de l'IB-Jove que gestioni aquesta reserva i ha d'emetre els títols de viatge amb aquesta tarifa oferta per Internet si el tècnic en qüestió ho creu oportú. Serà obligació de l'agència cercar i oferir aquestes tarifes. Serà suficient perquè l'agència estigui obligada a emetre els títols de viatge amb aquesta tarifa oferta per Internet, que el tècnic de l' IB-Jove indiqui a l'agència les dades d'aquesta tarifa d'internet via correu electrònic.

Preferentment, l'agència tractarà directament amb els hotels sense la intervenció de cap mediador o corresponsal. No es poden repercutir, en cap cas, despeses derivades de la intermediació en la reserva o pagament d'hotels. L'agència es compromet a fer els pagaments dels hotels per endavant a fi que el personal de l'IB-Jove pugui presentar el comprovant a l'arribada com a justificant del pagament i sense necessitat de fer cap desemborsament.

## 7. COBERTURA DE RISCOS I SERVEIS

Els viatges contractats amb l'empresa adjudicatària tindran la cobertura mínima amb els mínims establerts en aquest punt (gratuïta per l'IB-Jove segons el que exposa el punt 2.D de l'apartat "Característiques tècniques dels serveis") per al viatger.

Sense l'assumpció expressa per part de l'empresa de la gratuïtat de la gestió i emissió de les assegurances esmentades en el present apartat no es valorarà l'oferta presentada. Per això, serà necessari presentar l'Annex V en el sobre núm. 1. Després, a la signatura del contracte l'empresa adjudicatària haurà de lliurar còpia de la pòlissa que indiqui les assegurances amb



les cobertures mínimes descrites. Aquest tràmit serà necessari i imprescindible per a la signatura efectiva d'aquest contracte.

Les cobertures d'assistència han de ser com a mínim les següents:

- Una pòlissa de responsabilitat civil d'almenys 600.000 €.
- Assegurança d'accidents de viatge: 750.000,00 € per defunció o incapacitat permanent
- Assegurança d'accident en destí: 250.000 € per defunció o incapacitat permanent.
- Assegurança d'assistència en viatge que inclogui com a mínim:
  - Repatriació o transport sanitari per mort, malaltia o accident.
  - Cobertura per demores en el lliurament d'equipatge entre més de 4 hores: límit 200 €.
  - Assegurança d'equipatges (pèrdua, robatori i danys): límit 1.200 €.
  - Retorn anticipat per defunció d'un familiar.
  - Despeses mèdiques o quirúrgics per malaltia o accident del viatger: 15.000 €.
  - Bitllet a/t per a un familiar i despeses d'estada del mateix amb un màxim de 100 €/dia fins a un màxim de 1.000 €, en cas d'hospitalització superior a 5 dies.

## **8. CONDICIONS A COMPLIR EN LES PRESTACIONS**

L'adjudicatari assumeix el compromís de complir les condicions o obligacions següents en la prestació dels serveis requerits per l'IB-Jove en el marc del present contracte:

- a. Prepagaments, quan sigui necessari, per gestionar reserves a càrrec de l' IB-Jove.
- b. Lliurament i recollida de documentació a través de servei de missatgeria, sense cap cost per l'IB-Jove.
- c. L'adjudicatària ha de fer un control exhaustiu de les despeses que generen els serveis sol·licitats i també ha de garantir la disponibilitat i rapidesa de gestió del personal encarregat del compte de l' IB-Jove, l'agilitat en la solució d'incidències, de canvis de bitllets, de reemborsaments, etc.

## **9. SOL·LICITUD DELS SERVEIS A L'ADJUDICATARI PER PART DE L' IB-JOVE**

Els serveis seran sol·licitats a l'agència de viatges per la persona o persones designada o designades per la Direcció de l'IB-Jove, que enviaran una plantilla de comanda per correu electrònic o bé per telèfon, en la qual es descriuran les circumstàncies que puguin afectar a la comanda (origen, destinació, horaris, nombre de viatgers, etc.).



## 10. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

El contracte s'executarà amb estricta subjecció a les estipulacions contingudes en el Plec de Clàusules Particulars, observant fidelment l'establert en el present Plec de prescripcions tècniques, així com les instruccions que, si escau, li donés per escrit el responsable del contracte designat per l'òrgan de contractació.

Serà obligació del contractista indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin, per si o per personal o mitjans dependents del mateix, a tercers, com a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte. El contractista serà responsable igualment dels danys i perjudicis que s'originin durant l'execució del contracte, tant per l'IB-Jove com per a tercers, per defectes o insuficiències tècniques del seu treball, o pels errors materials, omissions i infraccions de preceptes legals o reglamentaris en els quals hagi incorregut, d'acord amb l'establert en l'article 305 del TRLCSP.

El contractista haurà de complir, sota la seva exclusiva responsabilitat, les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social i de seguretat i higiene en el treball, havent de tenir al seu càrrec el personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte, respecte del que ostentarà, amb caràcter general, la condició d'empresari.

El personal que el contractista destini a l'execució del contracte no tindrà vinculació laboral ni de qualsevol altre tipus amb l'IB-Jove. Aquest personal quedarà exclusivament sota el poder de direcció del contractista, sense perjudici de les facultats que la normativa de contractació reconeix a l'òrgan de contractació.

## 11. SUPERVISIÓ DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

La Direcció de l'IB-Jove, o la persona o persones designada, és l'encarregada de determinar, en els casos que sigui procedent, el conjunt d'actuacions que, de les descrites en aquests Plecs, ha de dur a terme l'adjudicatari segons l'objecte del contracte. En aquest sentit la Direcció de l'IB-Jove, o les persones designades per aquesta, pot dur a terme el conjunt de funcions que es detallen a continuació:

- Donar instruccions oportunes amb la finalitat d'aconseguir els objectius del contracte. D'aquesta manera, ha de vetllar perquè es compleixin els termes contractuals i tècnics previstos en aquests Plecs.
- Proposar les modificacions que sigui convenient introduir per al bon desenvolupament dels serveis que conformen les prestacions objecte del contracte.
- Convocar totes les reunions que es considerin oportunes per al bon funcionament dels serveis i de la seva supervisió.
- Conformar, si escau, les factures o els certificats.



Per la seva banda, l'adjudicatari del contracte ha de designar a un coordinador per dur a terme l'objecte del contracte el qual, en qualitat d'interlocutor amb l'IB-Jove es pot dirigir a la IB-Jove per demanar assessorament i/o aclariments en relació amb el contracte i comunicar qualsevol incidència que pugui sorgir a qualsevol moment des de l'inici de la prestació fins a la finalització del contracte.

## **12. CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES**

L'empresa adjudicatària ha de guardar sigil sobre el contingut i desenvolupament del contracte. La informació proporcionada per l'IB-Jove sobre els usuaris finals dels serveis a contractar ha de ser utilitzada única i exclusivament per l'empresa adjudicatària amb la finalitat de proporcionar una millor assistència, i l'empresa ha de garantir una absoluta privadesa i confidencialitat de les dades esmentades. L'agència de viatges es compromet per escrit a respectar el secret relacionat amb la informació a la qual tingui accés en raó dels serveis prestats en l' IB-Jove.

L'empresa adjudicatària es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del Contracte especificats a:

- La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Quan sigui d'aplicació dins l'àmbit del servei, la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics i el Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Altra legislació sectorial que pugui ser d'aplicació en matèria de seguretat.
- La política de seguretat del Govern de les Illes Balears i les directives tecnològiques i de seguretat que puguin ser marcades per l'Institut Balear de la Joventut.
- Qualsevol excepció a la normativa d'aplicació haurà de ser autoritzada expressament per l'Institut Balear de la Joventut.

## **13. FORMA DE PRESENTACIÓ DE LES OFERTES**

La forma de presentació de les ofertes la trobareu reflectides en l'apartat Y. Observacions del Plec de Clàusules Particulars.

## **14. CRITERIS D'ADJUDICACIÓ**

Els criteris d'adjudicació seran els que senyala el Plec de clàusules particulars en el seu apartat A del Quadre de criteris d'adjudicació del contracte.





## **15. FORMA D'AVALUAR LES PROPOSICIONS**

Les proposicions s'avaluaran segons el que senyala el Plec de clàusules particulars en el seu apartat B del Quadre de criteris d'adjudicació del contracte.

## **16.- OBSERVACIONS**

La direcció i gestió del contracte correspon al contractista, i el personal que el contractista destina a l'execució del contracte no té cap vinculació laboral ni d'altre tipus amb l'Institut Balear de la Joventut, i el seu treball queda exclusivament sota la direcció del contractista, sense perjudici de les facultats de control respecte de l'execució de la prestació, que exerceix l'òrgan de contractació.

Es recomana consultar el perfil del contractant de l'òrgan de contractació al llarg del termini de presentació de les ofertes, fins i tot posteriorment, ja que es pot publicar informació addicional amb motiu de les consultes o sol·licituds d'aclariment d'altres licitadors.

## **17. TERMINI MÀXIM I LLOC DE PRESENTACIÓ**

Les sol·licituds es presentaran a la seu de l'IB-Jove (Edifici Palma Arena); C/ de l'Uruguai, s/n 07010 Palma.

Data límit: 25 dies naturals a comptar des del dia següent al de la publicació de l'anunci de la licitació en el BOIB. En el cas que aquest dia fos dissabte, diumenge o festiu a les Illes Balears, el termini se prorrogarà al primer dia hàbil següent.

Hora límit: 14.00 h.

Tel. 971 17 89 65 / 971 17 89 40

Si es tramet l' oferta o qualsevol de les informacions complementàries per correu postal, s'ha d'enviar la còpia del justificant de l'enviament al fax 971 17 89 14, o a l'adreça de correu [contractacio@ibjove.caib.es](mailto:contractacio@ibjove.caib.es), sempre abans de la finalització de l'esmentat termini.