

INFORME DE CONTRATACIÓN

N.º INFORME DE CONTRATACIÓN: 757/2025

Expediente: 19323/2025

Procedimiento: Contrataciones



PROCEDIMIENTOS ABIERTOS

INFORME JUSTIFICATIVO DE NECESIDAD DE



CONTRATACIÓN

Don Felipe Fernández-Trujillo Junquera, adjunto de la Dirección de Medioambiente Santa Cruz de Tenerife, Transición Ecológica y Emergencias, en cumplimiento de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público **SOLICITA** la iniciación de un expediente de contratación para la realización del suministro, cuyos datos se detallan a continuación:

Código de Proyecto: AT25-023

Administración/es de la que proviene el encargo: Consejería de Transición Ecológica y Energía (Gobierno de Canarias)

Existe verificación: Si

Encomienda origen de la actuación: Celebración de las XI Jornadas Forestales de la Macaronesia, del 26 al 28 de noviembre de 2025, en la isla de La Gomera.

Estado de la encomienda: Encargado a Gesplan con fecha 30 de diciembre de 2024 (ORDEN Nº 397/2024)

Finalización del plazo de ejecución de la encomienda: 15 de diciembre de 2025

Porcentaje de medios propios referidos a la encomienda:

<input checked="" type="checkbox"/> más del 50%		
<input type="checkbox"/> menos del 50%	_____ %	porcentaje previsto (¹)

Con la nueva ley de contratos el importe de las prestaciones parciales que se puede contratar con terceros no excederá del 50% de la cuantía del encargo (artículo 32.7b)

-

Tipo de Contrato: Servicio. (Procedimiento abierto simplificado)

Objeto del Contrato: Contratación del servicio de los desplazamientos para la celebración de las XI Jornadas Forestales de la Macaronesia en la isla de La Gomera.

El servicio se prestará a través de dos canales diferenciados y complementarios:

- Por un lado, mediante la atención personalizada a través de agencia tradicional (telefónica/correo).
- Por otro, mediante una plataforma web de reservas que permitirá la gestión digital delegada por parte del personal autorizado de Gesplan.

Ambos canales deberán estar plenamente operativos e integrados para garantizar la continuidad y trazabilidad del servicio.



Cofinanciación Europea: NO APLICA

Presupuesto:

- 1) El **presupuesto base de licitación: 42.000,00€ + IGIC** (aplicación régimen especial de las agencias de viajes) que es el límite máximo de gasto en virtud del contrato, incluyendo los impuestos indirectos (art. 100 LCSP)
- 2) El **valor estimado del contrato: 42.000,00 €** importe sin IGIC que es el importe total sin impuestos indirectos, conforme a las normas para su cálculo que establece el art. 101 de la LCSP.

Metodología de cálculo del valor estimado del contrato: El importe estimado del contrato está basado en una estimación del consumo, tomando como referencia la previsión de asistentes a las jornadas.

Determinación de los costes directos e indirectos: Conforme al Art. 100.2 de la L.C.S.P. en el concepto de valor estimado del contrato, se consideran incluidos los costes directos (ejecución material), e indirectos (gastos generales de estructura y beneficio industrial), que la empresa adjudicataria necesite para la realización del contrato y de acuerdo a las condiciones establecidas en los Pliegos.

De acuerdo con la RECOMENDACIÓN 1/2021 DE 28 DE OCTUBRE, SOBRE GASTOS GENERALES Y BENEFICIO INDUSTRIAL EN LOS CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO CANARIO, publicado por la junta consultiva de Canarias, se estiman, a priori, los siguientes porcentajes e importes:

Costes directos	32.340,00 €
Costes indirectos (23%)	9.660,00 €
Valor estimado del contrato	42.000,00 €
I.G.I.C.(regimen especial de agencias de viaje)	
Presupuesto base licitación	42.000,00 €

Plazo de ejecución (total y/o parcial, en su caso): El servicio se realizará hasta 5 de diciembre de 2025 o hasta agotar el presupuesto.

Indicar si es un servicio del Anexo IV de la LCSP: NO APLICA

Indicar si es un servicio del Anexo VI de la LCSP: NO APLICA

Indicar si es un servicio de carácter intelectual (Disposición Adicional 41 LCSP): NO APLICA

Procedimiento: PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO

Solvencia:



En virtud de lo dispuesto en el artículo 159.6.b) de la LCSP, al tratarse de un procedimiento abierto simplificado abreviado, para ser adjudicatario del presente contrato no es preciso acreditar la correspondiente solvencia económica, financiera y técnica o profesional.

-Criterios de adjudicación, su ponderación y justificación:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
1) Criterios no económicos	Hasta 20
1.1. Horario de atención. Ampliación desde 17:00 hrs, hora local canaria hasta las 19:00 hrs, hora local canaria.	10
1.2. Servicio de urgencias 7 días a la semana, 24 horas y 365 días anuales.	5
1.3. Billetes de avión y barco, siempre que la tarifa lo permita, a los cambios, reembolso, anulaciones, etc., no se aplicarán gastos de gestión.	5
2) Criterios económicos	Hasta 80
2.1. Por menor comisión en euros por emisión de billetes de avión entre islas, hasta un importe máximo de 5,00€.	5
2.2. Por menor comisión en euros por emisión de billetes de avión nacionales, hasta un importe máximo de 9,00€.	20
2.3. Por menor comisión en euros por emisión de billetes de avión internacionales, hasta un importe máximo de 28,00€.	20
2.4. Por descuento en porcentaje sobre vehículos de alquiler sin conductor en Canarias	15
2.5. Por descuento en porcentaje sobre vehículos de alquiler con conductor en Canarias	15
2.6 Descuentos en porcentaje sobre billetes de avión	5

CRITERIOS EVALUABLES

Criterios cualitativos evaluables de forma automática (hasta un máximo de 20 puntos)

En cuanto a los criterios automáticos: La valoración de las ofertas se realizará de acuerdo a los siguientes aspectos:



1.1 Horario de atención. Ampliación desde 17:00 hrs, hora local canaria hasta las 19:00 hrs, hora local canaria: se otorgarán 10 puntos al licitador que oferte la ampliación del horario del servicio de información de apoyo y gestión desde las 17:00 hasta las 19:00 horas, siempre en hora local canaria y 0 puntos si la oferta es NO.

1.2. Servicio de Urgencias 7 días a la semana, 24 horas y 365 días anuales: se otorgarán 10 puntos al licitador que oferte un servicio telefónico de urgencias complementario que suponga atención durante las 24 horas del día los 365 días del año. Si la oferta es NO, la puntuación otorgada será de 0 puntos.

El Servicio de Urgencias para los viajeros y el personal autorizado implica: 24 horas al día, 365 días al año, acceso telefónico gratuito tanto desde España como desde el extranjero, atención en español, personal propio del adjudicatario y con capacidad para:

- Realizar reservas de alojamiento y billetes de transporte sin reserva previa
- Realizar cambios o cancelaciones de los servicios encargados.
- Prestar una debida asistencia al viajero en caso de urgencia y proporcionarle información general y asesoramiento.
- Informar sobre los riesgos cubiertos por los seguros de viajes y la forma de solicitar su ejecución.
- Informar sobre gestión de urgencias médicas o de seguridad.

El adjudicatario deberá en ese caso, facilitar, junto a los títulos de transporte y/o reservas de alojamiento y demás servicios, la información para contactar con ese Servicio de Urgencias a través del correo electrónico y teléfono.

1.3. Billetes de avión y barco, siempre que la tarifa lo permita, a los cambios, reembolso, anulaciones, etc., no se aplicarán gastos de gestión: Siempre que la tarifa lo permita, a los cambios, reembolso, anulaciones etc., no se le aplicarán gastos de gestión: si la oferta es SI, afirmativa a la no aplicación de gastos de gestión, se otorgarán 5 puntos, si la oferta es NO, 0 puntos.

Criterios económicos (hasta un máximo de 80 puntos)

En cuanto a la oferta económica: La valoración de las ofertas se realizará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

En cuanto a la oferta económica: La valoración de las ofertas se realizará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

1º.- Todas las ofertas serán clasificadas por orden de mejor a peor respecto de cada uno de los criterios económicos, según los precios que deberán ofertar las empresas licitadoras para cada servicio descrito en la tabla anterior.

2º.- Obtenido el orden de prelación de todas las ofertas respecto de cada criterio, se asignará a la mejor oferta el máximo de los puntos correspondientes a dicho criterio.



3º.- A las ofertas siguientes en el orden de prelación para cada criterio se les asignarán los puntos que proporcionalmente correspondan por su diferencia con la mejor oferta.

4º.- Obtenida la puntuación de todas las ofertas respecto a cada uno de los criterios económicos, se sumará la puntuación total de cada una de ellas.

Para la cuantificación de los criterios económicos 2.1, 2.2 y 2.3 arriba indicados se utilizará la siguiente fórmula:

$$P = PM \times (1 - (OV/OMax)) \text{ donde:}$$

P = Puntuación obtenida de la oferta que se valora

PM = Puntuación máxima para la menor comisión, en cada uno de los casos

OMax = Mayor comisión en euros de las ofertas presentadas.

OV = Oferta que se está valorando, es decir, la comisión en euros que se está valorando.

Obtendrá la máxima puntuación en los criterios económicos 2.1, 2.2 y 2.3 que la comisión sea cero euros (0,00 €).

Las ofertas que presenten en los criterios económicos 2.1, 2.2 y 2.3 una propuesta económica superior al importe establecido como comisión máxima obtendrán 0 puntos en dichos criterios.

Para la cuantificación de los criterios económicos 2.4, 2.5 y 2.6 arriba indicados se utilizará la siguiente fórmula:

$$P = DO \times PM / MD, \text{ donde:}$$

P = Puntuación obtenida de la oferta que se valora

PM = Puntuación máxima del descuento, en cada uno de los casos

MD = Descuento de la mejor oferta

DO = Descuento de la oferta que se está valorando

Obtendrá cero puntos en los criterios económicos 2.4, 2.5 y 2.6 en aquellos que el descuento sea cero por ciento (0%).

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 147.2 de la Ley de Contratos del Sector Público, el empate entre varias ofertas tras la aplicación de los criterios de adjudicación del contrato se resolverá mediante la aplicación por orden de los siguientes criterios sociales, referidos al momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas:

a) Mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación de exclusión social en la plantilla de cada una de las empresas, primando en caso de igualdad, el mayor número de trabajadores fijos con discapacidad en plantilla, o el mayor número de personas trabajadoras en inclusión en la plantilla.

b) Menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de cada una de las empresas.



c) Mayor porcentaje de mujeres empleadas en la plantilla de cada una de las empresas.

d) El sorteo, en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate.

Si algún licitador no aporta la documentación exigida relativa a alguno de los criterios, o la misma no contiene todos los requisitos exigidos, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto a tal criterio.

Ofertas anormalmente bajas: En el presente contrato, no se contemplan ofertas anormalmente bajas, pues los criterios de adjudicación no se basan en realizar una baja sobre el valor estimado del contrato, sino que se puntúa el mayor descuento y la menor comisión. A mayor descuento y menor comisión, más se puntúa el criterio correspondiente, por lo que no cabe realizar oferta anormalmente baja.

Garantía (Art.106-114 de la LCSP): No se exige garantía provisional y en virtud de lo dispuesto en el artículo 114 de la LCSP, no se exige garantía definitiva.

-Adjuntar Pliego de Condiciones Técnicas: Se adjunta

-Código CPV del Reglamento Europeo por el que se aprueba el vocabulario común de contratos:

63510000-7 Servicios de agencias de viajes y servicios similares

-Si es un contrato de servicios, un informe de insuficiencia de medios (art. 116.4 f) LCSP.

Se adjunta informe.

-La decisión de no dividir el objeto del contrato en lotes, en su caso (art. 116.4 g) LCSP): Al tratarse de una prestación homogénea no procede la división en lotes, todos los servicios deben ser suministrados por la misma empresa.

-Documentación a incluir en el archivo electrónico: NO APLICA

-Subcontratación:

Se permite la subcontratación según lo establecido en el artículo 215 de la LCSP, debiendo el licitador cumplir los requisitos exigidos en dicho artículo.

-En cuanto a la normativa en materia de Protección de Datos: Se requiere que los adjudicatarios cumplan rigurosamente con la normativa de protección de datos vigente, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) en España, así como con la política interna de protección de datos de Gesplan. Los adjudicatarios deberán garantizar la seguridad y confidencialidad de la información personal recopilada durante el proceso de licitación, en estricto cumplimiento con dichas regulaciones.



La necesidad de iniciarse el correspondiente expediente de contratación se basa en los siguientes extremos:

La contratación de los servicios que forman parte de la actividad habitual de una agencia de viajes para dar cobertura a las necesidades de desplazamientos de los participantes de las jornadas.

En Santa Cruz de Tenerife, a fecha de firma electrónica.



INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS

Se redacta el presente informe de insuficiencia de medios con el fin de justificar la necesidad del contrato. Según se establece en el artículo 30.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, cuando la Administración carezca de medios suficientes, previa la debida justificación en el expediente, se podrá contratar de conformidad con lo establecido en el Capítulo V del Título II del Libro II de dicha Ley.

El artículo 116 exige que se incluya en la preparación del expediente para la adjudicación de los contratos de servicios el informe de insuficiencia de medios que deberá ser objeto de publicidad en el perfil de contratante a tenor del artículo 63.3 LCSP.

Don Felipe Fernández-Trujillo Junquera, adjunto de la dirección de Medio Ambiente, Transición Ecológica y Emergencias. **INFORMA:**

Código de Proyecto: AT25-023

Administración/es de la que proviene el encargo: Consejería de Transición Ecológica y Energía (Gobierno de Canarias)

Encargo origen de la actuación: Celebración de las XI Jornadas Forestales de la Macaronesia, del 26 al 28 de noviembre de 2025, en la isla de La Gomera.

Tipo de Contrato: SERVICIO

Procedimiento: PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO

Objeto del Contrato: Contratación del servicio de los desplazamientos para la celebración de las XI Jornadas Forestales de la Macaronesia en la isla de La Gomera.

El servicio se prestará a través de dos canales diferenciados y complementarios:

- Por un lado, mediante la atención personalizada a través de agencia tradicional (telefónica/correo).
- Por otro, mediante una plataforma web de reservas que permitirá la gestión digital delegada por parte del personal autorizado de Gesplan.

Ambos canales deberán estar plenamente operativos e integrados para garantizar la continuidad y trazabilidad del servicio.



Presupuesto:

1. **El presupuesto base de licitación:** Un importe total máximo de **CUARENTA Y DOS MIL EUROS (42.000,00 €)**, que es el límite máximo de gasto en virtud del contrato, incluyendo los impuestos indirectos (art. 100 LCSP)
2. **El valor estimado del contrato:** Un importe total máximo de **CUARENTA Y DOS MIL EUROS (42.000,00 €)**, que es el importe total sin impuestos indirectos, conforme a las normas para su cálculo que establece el art. 101 de la LCSP. Será este valor estimado el que se tome como base para encuadrar la tramitación en el tipo de procedimiento que corresponda. Hay que indicar lo establecido en el artículo 101.5 de la LCSP. Hay que indicar, de conformidad con el artículo 101.5 de la LCSP el método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado, dado que hay que incluirlo en el pliego de condiciones particulares.

Plazo de ejecución: El servicio se realizará hasta 5 de diciembre de 2025 o hasta agotar el presupuesto, lo que ocurra primero.

Justificación de la necesidad del contrato:

Se precisa la contratación de los servicios que forman parte de la actividad habitual de una agencia de viajes para dar cobertura a las necesidades de desplazamientos de los participantes de las jornadas.

En Santa Cruz de Tenerife, a fecha de la firma electrónica





PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

**PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE LOS DESPLAZAMIENTOS PARA LA
CELEBRACIÓN DE LAS XI JORNADAS FORESTALES DE LA
MACARONESIA EN LA ISLA DE LA GOMERA.**



1. OBJETO.

El presente pliego tiene por objeto describir las características técnicas de la contratación de los servicios de agencia de viajes para los desplazamientos a las XI jornadas forestales de la Macaronesia, del 26 al 28 de noviembre de 2025, en la isla de La Gomera. Para ello, se debe:

- Facilitar información horaria y tarifas relacionadas con la preparación de títulos de transporte, ya sea en avión, ferrocarril, autobús o barco.
- La reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los títulos de transporte para viajes entre islas, nacionales e internacionales que Gesplan solicite.
- La reserva de vehículos de alquiler.
- Otros servicios que estando comprendidos en el tráfico ordinario de las agencias de viajes le sean solicitados al adjudicatario.

Las ofertas de los licitantes deberán contener todos los aspectos de la misma que permitan ponderar los criterios de adjudicación del pliego de cláusulas administrativas, así como cumplir con las condiciones de los pliegos de cláusulas administrativas y prescripciones técnicas.

1.1. Alcance del servicio: definición de canales de operaciones:

El servicio objeto de este contrato se prestará mediante dos canales diferenciados y complementarios:

a) Agencia tradicional de viajes:

- Gestión directa a través del equipo de la empresa adjudicataria, por vía telefónica o correo electrónico.
- Canal prioritario para la atención personalizada de viajes urgentes, complejos o que requieran intervención directa.
- Resolución de incidencias, coordinación de itinerarios especiales y apoyo en caso de contingencias.
- Acceso a todos los servicios habituales de agencia, incluidos billetes, alquiler, seguros, etc.



b) Portal web de reservas:

- Plataforma digital accesible 24/7 desde navegadores estándar.
- Gestión delegada de reservas por parte de personal designado por Gesplan.
- Tramitación autónoma de desplazamientos estándar, cambios, anulaciones y consultas.
- Visualización de opciones múltiples de viaje, costes y condiciones.
- Consultas de trazabilidad y gestión documental.

Ambos canales deberán estar plenamente integrados para garantizar la continuidad del servicio y la trazabilidad completa de cada desplazamiento.

2. USUARIOS DE LAS PRESTACIONES

Los usuarios de las prestaciones objeto del presente contrato serán todos los asistentes a dichas jornadas, los cuales serán comunicados por Gesplan cuando se confirme su asistencia. Se estima la asistencia de aproximadamente 60 personas.

3. DIRECCIÓN TÉCNICA

a) Personal que prestará el servicio

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, Gesplan no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otro género, ni aún en el supuesto de que las medidas que adopte el adjudicatario con el personal tengan por causa el cumplimiento o interpretación del contrato.

b) Representante de la empresa adjudicataria



La empresa adjudicataria está obligada a comunicar a Gesplan, en un plazo de quince días contados a partir de la fecha en que se haya notificado la adjudicación del contrato, su domicilio, o en su caso, el de su Representante o Delegado, a efectos de recibir en él los avisos y notificaciones que requiera la ejecución del contrato, debiendo comunicar al mismo órgano cualquier cambio futuro que, en su caso, necesitará la aceptación previa de Gesplan.

4. LIBERTAD DE CONTRATACIÓN

Gesplan se reserva el derecho de no incluir en el contrato determinadas prestaciones de hotel y de adquisición de títulos de viaje, así como el contratar directamente determinados servicios con compañías de transporte y establecimientos hoteleros.

5. GESTIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE PLATAFORMA WEB (CANAL DIGITAL)

El servicio de gestión de viajes se apoyará en dos canales complementarios: el canal tradicional (agencia directa) y el canal digital (portal web), definidos en el apartado 1.1. El presente apartado detalla exclusivamente los requisitos técnicos y funcionales del portal web.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar una herramienta digital basada en web, destinada a la gestión de reservas de viajes y alojamiento para el personal de la entidad contratante, que cumpla los siguientes requisitos funcionales y técnicos.

Dicha plataforma deberá reunir, como mínimo, las siguientes características:

5.1 Acceso delegado y controlado:

El acceso a la plataforma será restringido exclusivamente a un número limitado de usuarios designados por la entidad, quienes actuarán como intermediarios en la gestión de las reservas para el resto del personal. No se prevé el acceso individualizado por empleado. La plataforma deberá permitir el acceso delegado



a un número máximo estimado de hasta 30 usuarios designados por Gesplan, sin limitaciones funcionales ni costes adicionales asociados a licencias por usuario.

5.2 Capacidad multi beneficiario:

La herramienta deberá permitir que un mismo usuario autorizado pueda gestionar solicitudes para diferentes empleados, indicando en cada operación el beneficiario del servicio, los datos del desplazamiento y el alojamiento requerido.

5.3 Autenticación y seguridad:

La plataforma deberá contar con mecanismos de autenticación seguros, incluyendo como mínimo control de acceso por usuario y rol. Se valorará positivamente la disponibilidad de doble factor de autenticación (2FA).

5.4 Trazabilidad de la actividad:

La plataforma deberá registrar automáticamente todas las operaciones realizadas, incluyendo el usuario que realiza la gestión, el empleado destinatario, fecha, tipo de servicio, y estado de tramitación. Esta información deberá estar disponible para consulta por los gestores de la entidad.

Asimismo, deberá garantizarse la trazabilidad de todas las reservas y modificaciones realizadas. Para ello, se integrará un identificador único de desplazamiento (formato de ejemplo XXXXX/AAAA), generado a partir de la solicitud interna de viaje. Dicho identificador deberá mantenerse vinculado durante toda la cadena de gestión: desde la solicitud y reservas asociadas, hasta la factura correspondiente. Esto permitirá asociar cada reserva a su solicitud interna de forma fiable y auditable.

5.5 Exportación e integración con sistemas de gestión de reservas:

La plataforma deberá ser accesible de forma continua (24/7), desde navegadores estándar, sin requerir instalaciones locales, y compatible con los principales sistemas operativos y dispositivos. En caso de mantenimiento programado, se deberá avisar con al menos 48 horas de antelación.

5.6 Protección de datos y seguridad:



El sistema deberá cumplir con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tratada.

5.7 Diseño accesible y compatible:

La interfaz deberá ser totalmente compatible con dispositivos móviles (responsive) y operativa en navegadores estándar sin necesidad de instalación adicional.

5.8 Configuración de política de viajes:

El sistema deberá permitir configurar las restricciones de la política de viajes de Gesplan, incluyendo límites máximos de gasto por categoría de desplazamiento, por usuario o por unidad organizativa.

5.9 Catálogo amplio y competitivo:

La plataforma deberá ofrecer acceso a un catálogo variado de operadores y proveedores, con condiciones competitivas en cuanto a precio, disponibilidad y flexibilidad en cambios o cancelaciones.

5.10 Modificación de reservas:

El sistema deberá permitir realizar modificaciones sobre desplazamientos ya planificados, tanto antes como después de la emisión, siempre que la tarifa lo permita.

5.11 Gestión de cancelaciones:

La plataforma deberá permitir cancelar desplazamientos y servicios desde la propia interfaz, respetando las condiciones de cada proveedor.

5.12 Escalabilidad:

El sistema deberá poder adaptarse a incrementos en el número de usuarios y de reservas sin afectar al rendimiento o a la operativa habitual.

5.13 Panel de control e informes:



La plataforma deberá ofrecer a los responsables de Gesplan un panel de administración con acceso a estadísticas, trazabilidad y exportación de informes en formatos estándar (PDF, Excel).

5.14 Soporte funcional, formación inicial y refuerzo:

La adjudicataria deberá garantizar la atención técnica durante la vigencia del contrato y proporcionar formación inicial a las personas designadas para el uso de la herramienta, asegurando su correcta utilización desde el inicio del servicio. Además, deberá ofrecer, si Gesplan lo solicita, sesiones de refuerzo durante los tres primeros meses de uso, así como documentación y materiales de ayuda fácilmente accesibles.

6. ENTREGA DE TÍTULOS

Los títulos de transporte, así como de otros servicios, serán entregados siempre de forma electrónica en los correos electrónicos de cada usuario.

La entrega de títulos se realizará sin coste económico alguno para Gesplan.

7. SEGUROS

La agencia deberá garantizar por cada servicio que realice al amparo del presente contrato la cobertura mediante un seguro de las siguientes contingencias:

- a) Gastos médicos en país de residencia y/o nacionalidad del asegurado: Hasta 1.500,00 euros.
- b) Gastos médicos fuera del país de residencia y/o nacionalidad del asegurado: Hasta 100.000,00 euros.
- c) Repatriación o traslado sanitario: Ilimitado.
- d) Repatriación o traslado de fallecidos: Ilimitado.



- e) Desplazamiento de acompañante por hospitalización superior a 5 días: Ilimitado.
- f) Gastos de hotel para un acompañante por hospitalización superior a 5 días en el extranjero, máximo 10 días: 90,00 euros / día.
- g) Regreso anticipado por enfermedad, accidente grave o fallecimiento de cónyuge, ascendientes, descendientes y hermanos o por perjuicios graves en el domicilio principal del asegurado: Ilimitado.
- h) Ayuda en las gestiones de búsqueda y localización de equipajes facturados, demorados o perdidos (ilimitado).
- i) Indemnización por accidente: En caso de fallecimiento o invalidez permanente por accidente: Hasta el límite de 30.000 euros.

8. MODIFICACIÓN DE ITINERARIOS

La agencia de viajes tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva sin cargo alguno para Gesplan, y, en cualquier caso, se procederá conforme a lo ofertado por el adjudicatario en el procedimiento.

Los gastos suplementarios debidos a las anulaciones de referencia que sean debidos a una negligencia imputable a la agencia de viajes serán a su cargo.

9. SERVICIOS

La empresa adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifican los servicios prestados como mínimo en jornada de lunes a viernes, con el siguiente horario mínimo:

De 9:00 a 15:00 horas ininterrumpidamente.

Adicionalmente, la plataforma servirá para dar una respuesta más rápida al solicitante en caso de necesitarla fuera del horario.



10. TARIFAS

El adjudicatario del procedimiento incluirá, entre la documentación que ha de aportar para la firma del contrato, una declaración responsable indicando los porcentajes de descuento (si los hubiera) o las comisiones en euros por emisión de billetes sobre cada producto en su oferta técnica (un solo descuento o una sola comisión por cada criterio económico).

11. DATOS PARA EL CÁLCULO DE LAS OFERTAS

Para las ofertas de los licitadores deberán tener en cuenta que se realizarán desplazamientos a La Gomera y vuelta al origen, así como desplazamientos dentro de la isla de La Gomera (visitas a campo, transportes aeropuerto/muelle hasta alojamiento y viceversa, transportes a jornadas y eventos institucionales).

Las cantidades especificadas a continuación, no representan un compromiso de facturación, por lo que se podrá gastar mayor importe del previsto en cualquiera de las partidas, siempre cuando la cantidad total no exceda del total del importe licitado.

• **DESPLAZAMIENTOS FUERA DE LA ISLA**

Se indican los lugares de origen y se da una estimación de las personas que acudirán desde cada lugar, así como el coste estimado por desplazamiento:

ORIGEN	N.º ESTIMADO DE PERSONAS	COSTE ESTIMADO POR PERSONA	COSTE TOTAL ESTIMA DO
Cabo Verde	10	1.500,00 €	15.000,00 €
Azores	10	900,00 €	9.000,00 €
Madeira	10	700,00 €	7.000,00 €
Península (Madrid Santiago de Compostela, Lisboa)	3	450,00 €	1.350,00 €



Islas Canarias (todas menos La Gomera)	24	80,00 €	1.920,00 €
TOTAL	57		34.270,00 €

• DESPLAZAMIENTO DENTRO DE LA ISLA

Los desplazamientos dentro de la isla están previstos para realizarse en guaguas con capacidad para 30-50 personas, y para casos concretos, solicitará el alquiler de hasta 2 vehículos de 9 plazas.

TIPO	N.º ESTIMADO DE TRANSPORTES	COSTE ESTIMADO
Transporte aeropuerto/muelle a alojamientos y viceversa en guaguas	4	1.200,00 €
Transportes a jornadas, eventos institucionales y visitas a campo.	11	5.400,00 €
TOTAL	15	6.600,00 €

TIPO	Nº DE VEHÍCULOS	COSTE ESTIMADO
Alquiler de vehículos 9 plazas	2	1.130,00 €
TOTAL	2	1.130,00 €

Estos datos no son definitivos, ya que puede variar tanto el número de personas de acude desde los diferentes destinos, así como los transportes a realizar dentro de la isla, y se detallan con el fin de facilitar la presentación de la oferta económica.

12. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

La empresa adjudicataria se compromete a facturar individualmente cada servicio realizado con indicación del importe, así como los descuentos o



porcentajes que la empresa aplique en función de la oferta económica presentada. Igualmente, se contemplará el nombre del pasajero, medio de transporte utilizado, tarifa aplicada y, en su caso, número de billete.

La factura deberá estar en poder de Gesplan antes del día 5 del mes siguiente. El formato de entrega será exclusivamente electrónico. **No se admitirán facturas en papel.**

El medio preferente para la presentación de facturas será a través de la Sede Electrónica de Gesplan: <https://gesplan.sedelectronica.es>.

Como alternativa, se podrá enviar la factura a la siguiente dirección de correo electrónico: facturas@gesplan.es.

La forma de pago será mediante transferencia bancaria en el plazo establecido en la Ley 15/2010 de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

En Santa Cruz de Tenerife, a fecha de firma electrónica.

