

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 ESTIMADO
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.