



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EXPEDIENTE: C02/017/2017

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LEHENDAKARITZA

El presente documento tiene por objeto la definición de las condiciones técnicas que, junto con el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, regirán la adjudicación del contrato de prestación del servicio de agencia de viajes para Lehendakaritza.

1. OBJETO DEL CONTRATO

La contratación de los servicios necesarios para llevar a cabo los desplazamientos y estancias que se requieran desde Lehendakaritza.

Tipos de desplazamientos:

- Viajes organizados por Lehendakaritza con marcado carácter institucional.
- Desplazamientos del personal dependiente de Lehendakaritza, o de otras personas que en ésta se designen, como consecuencia del desempeño profesional.

El servicio comprende las funciones propias de las agencias de viajes (información, programación de viajes, realización de reservas y, en su caso, cancelación, expedición de billetes de líneas regulares de transporte, reservas de alojamiento, reserva de alquiler de vehículos,...) con aplicación de las tarifas más ventajosas posibles en cada momento.

2. PERSONAS USUARIAS DE LAS PRESTACIONES

- Personal dependiente de Lehendakaritza, tanto altos cargos y personal de libre designación, como personal funcionario y laboral, siempre en el desempeño de sus tareas profesionales.
- Personal que pudiera ser invitado por Lehendakaritza en función del tipo de evento que se trate.

Con respecto a estas personas, Lehendakaritza presentará una relación de todas aquellas que formen parte del grupo de viaje, indicando a la contratista qué tipo de gastos asumirá en relación a las mismas.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS



3.1. Local e infraestructura

La contratista prestará los servicios encomendados desde sus propios locales donde ubicará al personal adecuado y los medios técnicos optimizados para su funcionamiento. Estos medios permitirán una disponibilidad inmediata a los requerimientos y consultas que se realicen desde Lehendakaritza.

A estos efectos, la contratista dispondrá al menos, para la ejecución del contrato, de un local o establecimiento que cumpla los requerimientos anteriores, que deberá estar situado en la Comunidad Autónoma de Euskadi, y desde el cual se centralizará la prestación del servicio.

Asimismo establecerá un sistema de mensajería, a su cargo, para el envío de documentación (billetes, bonos...) a las personas usuarias, siempre que sea necesario.

3.2. Personal

La contratista estará obligada a poner al frente de los servicios que preste a Lehendakaritza a un equipo integrado por, al menos, tres personas. Una de ellas será la responsable de la ejecución del contrato, con capacidad suficiente para:

- Ostentar la representación cuando sea necesaria su actuación en los actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contraídas por la ejecución de los diferentes servicios contratados.
- Organizar las prestaciones y poner en práctica las instrucciones recibidas de Lehendakaritza.
- Tener disponibilidad total e inmediata a las necesidades que se planteen desde Lehendakaritza, que puede requerir incluso su presencia física para atender la necesidad de asesoramiento o resolución de problemas con carácter urgente.
- Realizar las propuestas pertinentes y colaborar con Lehendakaritza en la resolución de los problemas que se planteen durante la vigencia del contrato.
- Asumir la responsabilidad de solucionar, por sí o por persona delegada, cualquier imprevisto en la prestación de cualquiera de los servicios contratados, y en cualquier hora o día.

3.3. Horario

La Agencia prestará el servicio de forma regular y continuada todo el año, de lunes a viernes, en el horario mínimo de 09:00 a 20:00 horas.

Además del horario habitual descrito anteriormente, la Agencia deberá prestar un servicio de emergencia gratuito (propio de la empresa y no subcontratado), 24 horas al día los 365 días del año. Su función será apoyar y ayudar al personal de Lehendakaritza en caso de urgencia y deberá ser capaz de resolver incidencias que impliquen pago posterior de los servicios (principalmente obtención de billetes y alojamiento).

A través de este servicio de emergencia, la contratista debe tener la capacidad de solucionar



cualquier problema que se presente. Por ello, no se trata tan sólo de poner a disposición una línea telefónica, sino que, a través de este contacto, la persona responsable designada por la contratista, o persona en la que ésta haya delegado, debe ser capaz de poder atender, como mínimo, las siguientes eventualidades:

- Atender cancelaciones de transportes y proveer alternativas, disponer de alojamiento en el caso de problemas en la reserva, etc.
- Emitir billetes sin reserva previa.
- Realizar reservas y cambios en reservas existentes.
- Información general y asesoramiento.
- Información de contactos para necesidades médicas y/o de seguridad.
- Y toda aquella gestión que por su naturaleza requiera una atención urgente.

4. GESTION DE LAS RESERVAS DE ALOJAMIENTO, EMISION, REEMISIÓN Y REEMBOLSO DE BILLETES DE TRANSPORTE Y ALQUILER DE VEHICULOS

La petición de servicios por parte de Lehendakaritza siempre se realizará por escrito, normalmente a través de correo electrónico.

De la misma forma, la respuesta a la solicitud de servicios debe constar por escrito, también de forma preferente por correo electrónico. Deberán indicarse siempre las alternativas posibles de acuerdo a los condicionantes de cada servicio, con indicación del coste de cada una de estas alternativas.

La respuesta a la solicitud de servicios debe darse en un plazo máximo de 2 horas y este plazo se reducirá a una hora en casos de solicitudes de servicios urgentes.

Además, se debe proporcionar siempre, antes de efectuar cualquier reserva, compra de billetes o alquiler, las condiciones y el coste de la posible cancelación, si lo hubiere.

La obligación de tramitar los servicios a través de la empresa contratista quedará sin efecto en los casos en que desde Lehendakaritza se obtenga por otros medios un precio mejor que no pueda ser igualado o mejorado por la empresa contratista; en todo caso, de producirse esta incidencia en 5 ocasiones, podrá ser considerada causa de resolución del contrato.

En los supuestos de viajes a países que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario además de los habituales, la contratista tramitará su obtención.

4.1- Alojamiento

Por parte de Lehendakaritza se indicará al contratista las fechas, el régimen de alojamiento, la categoría del establecimiento hotelero, el número de personas y la localidad donde se ha de efectuar la reserva.



Con carácter general:

- Las habitaciones serán dobles de uso individual y dispondrán de servicio completo.
- Todos los servicios de alojamiento contratados deberán entenderse en régimen de alojamiento con desayuno incluido.
- Los hoteles contratados serán habitualmente de 4 estrellas.
- Todas las personas componentes de un mismo viaje deberán estar alojadas preferentemente en el mismo hotel.
- La agencia de viajes garantizará la reserva y cualquier eventualidad frente a los establecimientos hoteleros, de forma que los hoteles no requieran a las personas usuarias de los servicios de alojamiento la garantía de una tarjeta de crédito a modo de fianza o caución. La excepcionalidad a esta regla general deberá ser previamente justificada y avisada por la agencia de viajes.
- Los hoteles deberán ser previamente aceptados por la Administración para poder garantizar una ubicación apropiada a las necesidades de la persona usuaria del servicio.
- La contratista debe facilitar a quien lo solicite varias alternativas disponibles que se ajusten a las características solicitadas indicando la tarifa vigente.
Se considera tarifa vigente aquella que puede variar y reducir el precio aplicable, y cuya vigencia se corresponde con el día y hora en que se realiza la reserva, según factores de venta en cada establecimiento hotelero. En ningún caso será aplicable una tarifa vigente superior al precio que cualquier persona usuaria puede visualizar en un sistema de reservas disponible al público. Se tomará como referencia el precio ofrecido directamente por el hotel en su página web en el momento de realización de la reserva.
A la vista de las diversas alternativas, quien realice la solicitud comunicará a la contratista la opción elegida.
- En el supuesto de que Lehendakaritza disponga de precios cerrados con un establecimiento hotelero (precio especial por asistencia a un congreso, precios u ofertas de un establecimiento o cadena hotelera a Gobierno Vasco, etc.) el coste final proporcionado por la contratista no puede ser superior a éste.

Acuerdos con cadenas hoteleras:

La contratista ofrecerá de forma preferente hoteles de cadenas hoteleras con las que tiene suscrito acuerdos o convenios, siempre que sea posible en el lugar en que se precisa el alojamiento y que ello suponga un mejor precio o ventajas respecto de otras opciones de hoteles en la ciudad de que se trate.

4.2.- Transporte

Por parte de Lehendakaritza se indicará a la contratista la fecha, el trayecto, el número de personas y el resto de datos que considere necesarios para efectuar la emisión del billete.

La contratista deberá:

- Ofertar la posibilidad de viajar por cualquiera de los medios existentes, siempre que se adecuen



a las características y necesidades del desplazamiento.

- Asegurar que el desarrollo de los viajes se realice en condiciones satisfactorias, propiciando siempre las mejores conexiones, asistencia y traslados de modo que implique la menor pérdida de tiempo en los mismos.
- Ofertar las tarifas más ventajosas para Lehendakaritza en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte en función de las fechas, horarios, características de quien realice el viaje, así como otras circunstancias que concurren en dichos viajes. Por ello, la contratista, en el caso de que haya más de una compañía de transporte que presta el servicio requerido, deberá proporcionar información de todas ellas, incluidas, en su caso, las compañías “low cost”, siempre que se adapten a las condiciones establecidas en el presente pliego.

Los viajes se realizarán, a ser posible y con carácter general, en trayectos directos, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular, aunque, cuando sea posible, se podrán utilizar los servicios de compañías “low cost”.

Antes de la emisión del billete, y una vez que la contratista haya facilitado a quien lo solicita las diferentes alternativas disponibles para el trayecto indicando los horarios, precios y resto de condiciones inherentes a cada alternativa, la persona solicitante seleccionará y comunicará por correo electrónico la que más le interese y, en la medida que se ajuste a sus necesidades, la más económica.

El envío de los billetes se realizará, siempre que sea posible, por medios electrónicos. En caso de ser imprescindible el envío físico de la documentación, lo realizará la Agencia de Viajes. En cualquier caso, la agencia hará el seguimiento correspondiente para asegurar que la persona destinataria recibe dicha documentación.

El precio ofrecido en cada servicio será la tarifa vigente. A estos efectos, son tarifas vigentes aquéllas que son públicas y visibles en todos los sistemas de reservas, incluidas, en su caso, las ofertas ocasionales (se tomará como referencia la tarifa ofrecida directamente por la compañía aérea en su página web en el momento de efectuar la reserva).

El precio ofertado por la adjudicataria no podrá superar el precio ofrecido en su página web ni el de la web de la empresa de transporte de pasajeros.

Sólo se facturarán gastos de gestión en el caso de transporte en avión, tren y autobús. Los cargos por este concepto, IVA excluido, a añadir a la tarifa vigente, serán de 25 euros máximo por vuelo contratado y 5 euros máximo por viaje de tren/autobús contratado

Acuerdos con compañías aéreas:

Para el caso de que un trayecto aéreo pueda realizarse a través de varias compañías aéreas, la contratista deberá ofrecer en primer lugar la opción de viajes con aquélla con la que tiene suscrito convenio o acuerdo y que permita la aplicación de las mejoras económicas en la tarifa o en la



prestación del servicio que, asimismo, hayan sido valoradas en su oferta.

4.3.- Alquiler de vehículos

Por parte de Lehendakaritza se indicará a la contratista las fechas en que se requiere su uso y las características del vehículo.

La contratista debe facilitar a la persona que lo solicite las diferentes alternativas con indicación en relación a cada una de ellas de las características del vehículo y el precio. Con carácter general, se ofrecerán tarifas que incluyan seguro a todo riesgo, y, en ningún caso la persona usuaria deberá garantizar posibles daños al vehículo.

La tarifa sobre la que se aplicará el descuento ofrecido por la contratista será la que resulte visible y pública a través de sistemas de reservas accesibles para cualquier persona usuaria (se tomará como referencia el precio ofrecido directamente por la compañía de alquiler de vehículos en su página web en el momento de efectuar la reserva).

A la vista de las diversas alternativas enviadas por escrito (correo electrónico), la persona solicitante comunicará a la contratista la alternativa elegida.

Acuerdos con compañías de alquiler de vehículos:

La contratista ofertará de forma prioritaria el servicio a través de compañías con las que tenga suscritos convenio o acuerdos, siempre que ello suponga una mejora económica o de prestaciones respecto de las opciones de otras compañías.

5. FACTURACIÓN Y PAGO

Descuento sobre facturación:

El descuento a que se ha comprometido la empresa contratista operará sobre el coste de cada servicio facturado (sin incluir, en su caso, IVA), sea cual sea este servicio, y será independiente de otras ventajas económicas ofertadas por la contratista dentro de los acuerdos o convenios con compañías.

El descuento sobre facturación se aplicará en cada factura.

No se aplicará el descuento a los gastos de concesión del visado o a otros gastos de similar naturaleza que obedezcan a tasas o precios públicos cobrados por la emisión de autorizaciones y títulos de transporte.

Facturación

La factura recogerá las tarifas aplicables según las normas recogidas en este pliego y la oferta de la contratista (tarifas o descuentos aplicables según acuerdos o convenios con compañías hoteleras,



aéreas o de alquiler de vehículos) y el descuento ofertado en los diferentes conceptos incluidos en la cláusula 30 de la Caratula del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

La facturación efectuada sobre la base de tarifas superiores a las que resulten aplicables determinará el rechazo de la correspondiente factura y la obligación de la contratista de rehacer la misma con el importe correcto. La repetición de tres incidencias de este tipo se podrá considerar como causa de resolución del contrato.

Sólo se cargarán gastos de gestión por billetes de avión, tren y autobús (los expresados en la Cláusula 4.2). La gestión de hoteles u otros servicios irán sin cargo. La anulación de un billete emitido implicará el abono del cien por cien de los gastos de emisión y sólo se cargarán los gastos de cancelación del mismo si los hubiese. Los gastos de gestión de visados no tendrán costes para Lehendakaritza, que si se hará cargo de las tasas o costes necesarios para la concesión del visado.

Lehendakaritza en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, o utilizará otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad de la contratista disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para las reservas y prestación de los servicios.

A estos efectos se considerará servicio prestado la realización efectiva, y no sólo la reserva, de cada una de las prestaciones (desplazamiento efectuado, alojamiento o vehículo ya utilizados, etc.). Para el supuesto de que la reserva no cancelada a tiempo haya supuesto gastos, éstos deberán justificarse y serán abonados por la Administración.

La Agencia de Viajes contratista emitirá tantas facturas como servicios prestados. No obstante aquellos servicios que hayan sido sustituidos por otros debido a cancelaciones, cambios etc. o los que hayan sido reservados por el servicio 24 horas deberán figurar conjuntamente en una única factura.

Las facturas serán abonadas una vez realizado el servicio y tras el visto bueno de la Dirección de Lehendakaritza demandante del servicio-

Las facturas deberán contener las siguientes menciones:

Alojamiento: en la factura se ha de indicar como mínimo el nombre del hotel, el número e identificación de las personas usuarias, el régimen de alojamiento, el período de estancia, el precio vigente y descuento a aplicar.

Transporte: se ha de indicar como mínimo el trayecto, el número e identificación de las personas usuarias, las fechas, el precio del billete, el gasto de gestión y descuento a aplicar.

Alquiler de vehículos sin conductor/a: En la factura se ha de indicar como mínimo el tipo de vehículo, el número e identificación de las personas usuarias, las fechas, el precio del alquiler y descuento a aplicar.



Alquiler de otros vehículos: el trayecto, el número e identificación de las personas usuarias, las fechas, el precio de alquiler y el descuento a aplicar.

Prestaciones accesorias: factura correspondiente al presupuesto aceptado por la administración y descuento a aplicar.

6. ORGANIZACIÓN DE VIAJES Y ACTOS INSTITUCIONALES

6.1.- Asistencia técnica

La contratista cuando así se lo requiera Lehendakaritza, estudiará los proyectos de viajes elaborados por esta, y realizará sugerencias a los mismos. En algunos casos, en viajes de marcado carácter institucional, la contratista debe designar a una persona de contacto con carácter permanente a fin de planificar cualquier aspecto relacionado con el viaje.

En los viajes de marcado carácter institucional, Lehendakaritza podrá requerir que la contratista participe o acuda a los mismos con un/a delegado/a o representante, que será la persona responsable de resolver las posibles incidencias que, en su caso, se produzcan y de solucionar asuntos no previstos en la programación del viaje.

En tal supuesto, la persona representante de la contratista deberá abonar los posibles gastos que puedan surgir en el transcurso del viaje. Asimismo, deberá visar todas las facturas que se expidan para abonar los gastos generados en el viaje.

6.2.- Acomodación hotelera

Con anterioridad al inicio del viaje, Lehendakaritza decidirá con la representación de la contratista los tipos de acomodación así como la ubicación de los hoteles.

6.3.- Transporte en viajes institucionales

Por parte de Lehendakaritza se indicará a la contratista el trayecto, la disponibilidad entendida como tiempo de espera y el resto de datos que considere necesarios para efectuar la reserva del medio de transporte más adecuado.

La contratista debe facilitar a la persona solicitante las diferentes alternativas con indicación en relación a cada una de ellas de los datos que le requiera la persona solicitante y el precio.

A la vista de las diversas alternativas, la persona solicitante comunicará a la contratista la alternativa elegida.

La reserva de este servicio deberá contar con la previa aprobación del presupuesto por parte de la Dirección de Lehendakaritza que lo haya requerido.



6.4- Organización de actos oficiales, recepciones, alquiler de vehículos con conductor/a y similares

Algunos viajes conllevarán la organización de actos oficiales, recepciones o similares, actos que bien se hayan podido planificar con anterioridad, o que bien surjan durante el desarrollo del viaje o estancia planificada.

La contratista se obliga a asumir la organización de dichos actos o recepciones oficiales, incluidos ágapes, servicio de intérpretes, azafatas/os, realización de pequeñas exposiciones, etc.

Para determinar el precio de estos servicios, la contratista proporcionará previamente a Lehendakaritza diversas alternativas con sus correspondientes precios, dentro de los cuales se incluirá el que la contratista recibirá por realizar la gestión, para que esta seleccione la que más le interese. En todo caso, la contratista está obligada a proporcionar las alternativas económicamente más ventajosas que ofrezca el mercado.

7. CONSULTORÍA DE VIAJES E INFORMES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La contratista deberá prestar, sin coste alguno añadido, un servicio de consultoría de viajes, cuya finalidad sea, además del asesoramiento en la organización de viajes institucionales, la emisión de informes semestrales en los que se analice el consumo de servicios en el período analizado y se incluyan propuestas para optimizar el coste y las prestaciones.

Además, la agencia contratista debe facilitar a Lehendakaritza informes que incluyan como mínimo la siguiente información:

- Usuario/a/s. Tipos de servicios prestados
- Destinos: frecuencia
- Medios de transporte y compañías empleadas
- Hoteles: frecuencia
- Gasto unitario por cada persona usuaria en cada servicio.

En todo caso, la contratista debe proporcionar a Lehendakaritza cualquier otro dato relativo al coste de los servicios prestados que considere necesario para realizar una óptima supervisión y control sobre los gastos.

Todos los datos aportados en el informe deberán estar desagregados por sexo.

8. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

8.1.- Localización de las personas viajeras

La contratista debe disponer de un sistema de localización de las personas viajeras en ruta que



permita conocer en cada momento dónde se encuentra una persona en tiempo real, al objeto de poder contactar con ella a la mayor brevedad posible.

8.2.- Autorizaciones

La contratista debe disponer de todas las autorizaciones, seguros y licencias administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad empresarial, siendo además ella la única responsable ante las compañías aéreas, hoteles, etc. de las prestaciones del contrato.

8.3.-Privacidad sobre los servicios prestados

La empresa contratista garantizará que todo personal que preste servicio en la misma mantendrá la más absoluta reserva sobre los datos que conozcan como consecuencia del ejercicio de sus funciones. La infracción de los deberes de confidencialidad y secreto serán causa de resolución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda deducirse y que se hará efectiva por el procedimiento que corresponda.

La empresa contratista se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la misma, y a formar e informar en las obligaciones que de tales normas dimanen.

9. INFORMACIÓN A LAS EMPRESAS LICITADORAS

Se adjunta anexo con información de gastos de servicios de viajes realizados durante el año 2017, en el marco del anterior contrato de agencia de viajes para Lehendakaritza a los efectos oportunos.



ANEXO I

INFORMACION DE GASTOS EN VIAJES EN 2017

DESTINOS AEREOS

| NACIONALES | | EUROPA | | RESTO INTERNACIONAL | |
|----------------------|-----------------------------------|----------------------|---|----------------------|--|
| 8,01 % | | 29,39 % | | 62,60 % | |
| Destinos principales | Madrid 78,03% Barcelona 21,97% | Destinos principales | Bruselas 52,75% Paris 6,77% Cracovia 14,63% | Destinos principales | Nueva York 11,67% Buenos Aires 9,32% Bogotá 23,10% |

HOTELES

| NACIONALES | | EUROPA | | RESTO INTERNACIONAL | |
|----------------------|--|----------------------|---------------------------------|----------------------|---|
| 19,73 % | | 26,38 % | | 53,88 % | |
| Destinos principales | Vitoria-Gasteiz 14,03% Donostia 15,81% Madrid 19,00% | Destinos principales | Paris 23,66% Bruselas 18,86% | Destinos principales | Bogota 27,10% Buenos Aires 10,50% Montreal 19,43% |

Servicios requeridos Año 2017

| | |
|--|-----------|
| AÉREO NACIONAL | 20.392 € |
| AÉREO EUROPA | 74.881 € |
| AÉREO RESTO INTERNACIONAL | 159.495 € |
| RENFE/TREN | 803 € |
| HOTELES NACIONAL | 19.826 € |
| HOTELES EUROPA | 26.504 € |
| HOTELES INTERNACIONAL | 54.130€ |
| ALQUILER VEHÍCULOS | 1.381€ |
| RESTO: VARIOS (VEHÍCULOS CON CONDUCTOR, AUTOBUSES, SALAS, RESTAURANTES, ETC) | 184.763 € |

Total Euros**542.175 €**