Espediente-zenbakia: K-03/2021
Kontratuaren xedea: bidaia-agentzien zerbitzua
Zeregina: preskripzio teknikoen agiria
Prozedura: irekia

KONTRATAZIOA ARAUTZEKO OINARRI TEKNIKOEN AGIRIA, KULTURA ETA HIZKUNTZA-POLITIKAKO SAILARENTZAKO BIDAIA-AGENTZIEN ZERBITZUA XEDE DUENA

KONTRATAZIOA ARAUTZEKO OINARRI TEKNIKOEN AGIRIA, KULTURA ETA HIZKUNTZA-POLITIKAKO SAILARENTZAKO BIDAIA-AGENTZIEN ZERBITZUA XEDE DUENA

1.- OBJEKTUA

Espediente honen xedea da bidaia-agentziaren zerbitzua kontratatzea Kultura eta Hizkuntza Politika Saileko langileek deitzen dituzten ekitaldi ofizial edo profesionalen esparruan, bai eta sail horrek gonbidatzen dituen pertsonak kontratatzea ere, sailaren kontura. Zerbitzuak barne hartuko ditu:

- Garraioa: erreserben kudeaketa, aldaketa, baliogabetzea, halakorik gertatuz gero, billeteak jaulki eta entregatzea, nazionalak zein nazioartekoak.
- Ostatua: erreserbak kudeatzea eta, hala badagokio, horiek aldatzea edo baliogabetzea.
- Beste zerbitzu osagarri batzuk: ibilgailuen alokairuaren kudeaketa estatuan eta nazioartean, gidariarekin edo gidaririk gabe, hitzaldi- eta bilera-gelak, interpreteak eta cateringa.
- Bidaia bat antolatzeko beharrezkoak diren administrazio-dokumentuak kudeatzea, hala nola bisak, ekipaje gehiegi eta aseguru bereziak. Sailarentzat baldintza onuragarrienak lortzeko negoziazioa. Era berean, ahal den guztietan, tarifa merkeagoei heltzeko aukera dutela eta tarifa horiek jasotzeko eskubidea izateko baldintzak zein diren jakinaraziko dute.

Kontratu honek bidaia hauek hartuko ditu:

- Kultura eta Hizkuntza Politika Saileko goi-kargudunen eta hari atxikitako langileen joan-etorriak eta egonaldiak, beren lanbide-jardunaren ondorioz.
- Kultura eta Hizkuntza Politika Sailak pertsona edo erakundeei egindako gonbidapenen ondoriozko joan-etorriak eta egonaldiak (kongresuak, konbentzioak, omenaldiak, epaimahaiak, lan-eskaintza publikoak, komunikabideak, kultura, irakaskuntza, gizarte eta antzeko arloetako pertsona edo profesionalei egindako gonbidapenak).

2.- ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA: OSTATU-ERRESERBAK IZAPIDETZEA, TXARTELAK JAULKITZEA ETA BESTE ZERBITZU BATZUK

2.1.- GAI OROKORRAK

Zerbitzu mota bakoitzari buruz jarraian adierazten den informazioaz gain, kontratistak, edozein erreserba egin, txartelak erosi edo alokairuan hartu aurretik, beti eman behar dizkio Kultura eta Hizkuntza Politika Sailari zerbitzuaren baldintzak eta bertan behera uztearen kostua.

Oro har, txartelak eta ostatu-erreserbak igortzeko eskaera egiteko gutxieneko aurrerapena 7 egun naturalekoa izango da estatuko eta nazioarteko helmugetarako. Sailak epe horiek errespetatu gabe eskatu ahal izango du zerbitzua, presazko arrazoiengatik.

Esleipendunak gehienez 24 orduko epea izango du, lan-ordutegian, egindako eskabidearekin bat datozen hiru aukerarik onenak sailera bidaltzeko. Horretarako, bidaia-agentziako arduradunak posta elektronikoz bidali beharko dio 1. eranskineko txantiloia Sailak izendatzen duen kontratuaren arduradunari, behar bezala beteta, Oinarri Teknikoen Agiri hauetara.

Era berean, adjudikaziodunak kalitate/prezio erlaziorik onena bermatu beharko du beti. Hotel-establezimenduei dagokienez, gelak klase estandarrekoak eta banaka erabiltzekoak izango dira lehenetsita. Horiek erdikoak izan behar dute (karatulan zehaztutako irizpideen arabera baloratuko da kokapena), hiru edo lau izarreko kategoria izan behar dute eta gosaria barne hartu behar dute.

Garraio-txartelei dagokienez, horiek turista klasekoak izango dira lehenetsita. Garraiobideak honako hauek izan daitezke: hegazkina, trena eta autobusa.

Txartelak, hotel-erreserbak edo eskatutako zerbitzuen bestelako egiaztagiriak lanaldiaren barruan bidaliko dira, bitarteko elektronikoen bidez. Enpresa esleipendunak behar besteko aurrerapenaz bidali beharko dizkio adierazitako zuzendaritzari, eta enpresa esleipendunaren erantzukizuna izango da puntu hau ez betetzeak eragin ditzakeen kalteak.

Esleipendunak etengabeko arreta-telefono bat eman beharko du sor daitekeen edozein gorabehera konpontzeko.

Bidaian sortzen diren gorabeherak enpresa esleipendunari jakinaraziko dizkiote bidaiariek, eta enpresa esleipendunak gehienez ere 3 orduko epean ebatzi beharko ditu, bidaiaren berri nazioarteko joan-etorrietan ematen denetik zenbatzen hasita, edo ordubetekoa, bidaia lurralde nazionalean egiten bada.

Sailak enpresa esleipendunari eskatu ahal izango dio, kosturik gabe, bisak lortzeko egin beharreko kudeaketak egiteko, horiek beharrezkoak direnean bidaia bat egiteko, aurrerago aipatzen den bezala. Era berean, kontratistak sailari jakinarazi beharko dizkio Kanpo Arazoetako Ministerioak edo estatuko edo nazioarteko beste edozein erakundek, besteak beste, txertoei, helmugako herrialdeko leku ez-gomendagarriei buruzko aholkuei, behar izanez gero egokiagoak diren ospitaleen kokapenari eta abarri buruz emandako gomendioak.

Sailak ez du bere gain hartzen bidaia eta ostatu guztiak adjudikaziodun gertatzen den Agentziaren bidez kontratatzeko betebeharra, baldin eta beste bitarteko batzuen bidez

eskainitako baldintzak teknikoki edo ekonomikoki hobeak badira. Alderdi hori behar bezala justifikatu beharko da enpresa esleipendunaren behin betiko aurrekontu/eskaintza baten bidez. Hau da, Kultura eta Hizkuntza Politika Sailak, baldintza berberetan, bidaia-agentzia esleipendunak eskainitakoa baino tarifa onuragarriagoa lor dezakeenean, ez dago zerbitzuaren erreserba haren bitartez izapidetzeko betebeharrik; beraz, tarifa hori kontratuaren lizitazioaren oinarrizko aurrekontuaren zenbatekotik kenduko da, eta, ondorioz, horretarako gaitutako aurrekontu-kreditua proportzio berean murriztuko da.

Egoera honetan egongo da:

- Eskatutako zerbitzu beraren kostua, beste bide batzuetatik lortutakoa, esleipendunak eskainitakoa baino txikiagoa denean. Inola ere ez dira "beste bitarteko batzuk" izango kudeaketa beste bidaia-agentzia baten bidez egitea.
- Jardunaldi, ikastaro edo kongresuetarako joan-etorrietan, ekitaldiaren, ikastaroaren edo jardunaldiaren antolamenduak esleipendunak eskaintzen ez dituen hoteletan ostatu hartzea proposatzen duenean edo baldintza ekonomiko okerragoetan eskaintzen direnean.

Nolanahi ere, Sailak bere kabuz lortzen badu eskatutako zerbitzuari dagokionez esleipendunak zerbitzu horri dagokionez eskainitako prezioa (deskontua barne) baino 20 puntu txikiagoa (% 20) izango den prezio bat, kontratua suntsiarazteko arrazoia izango da.

Sailak bidaiak erreserbatu ahal izango ditu kontratua gauzatzen den arte, hargatik eragotzi gabe bidaia horiek kontratuaren indarralditik kanpo egitea, betiere kontratua amaitu eta hurrengo hiru hilabeteen barruan egiten badira eta erreserba aipatu iraungitze-data baino lehen egin bada.

2.2.- OSTATUA

Kultura eta Hizkuntza Politika Sailak honako hauek adieraziko dizkio kontratistari: datak, ostatu-araubidea, hotel-establezimenduaren kategoria (3, 4, eta 5 izar artean), pertsona-kopurua eta erreserba egin behar den udalerria.

Kontratistak aukera erabilgarri batzuk eman behar dizkio eskatzaileari (gutxienez hiru), eskatutako ezaugarriekin bat datozenak (adibidez, establezimenduaren kokapenari dagokionez), eta horietako bakoitzaren prezioa adierazi behar du. Gainera, kontratatzaileak eskaintza jakin bat – Hotel-establezimendu jakin bat – Eskatzen duenean dituen lehentasunak bete behar ditu, eta baldintza berdinetan bilatu eta eskaini behar dio.

Kultura eta Hizkuntza Politika Sailak azken eskaintzatzat hartuko ditu bidalitako alternatibak, eta ez dira aldaketen mende egongo, Sailak berak hala erabakitzen ez badu. Ondorioz, aukeretako bat onartu eta erreserba egiteko erabakia agentzia esleipendunari jakinarazi ondoren, Kultura eta Hizkuntza Politika Sailak ez du inolako alderik ordaindu beharko, ostatuaren prezioa onartutakoa baino handiagoa bada. Hala ere, kontratistak bere

proposamenean eskainitako gehieneko prezioa ez da Administrazioak kontzeptu horrengatik (ostatua) ordaindu beharreko prezioa, kontratistak beti bilatu behar baitu aukera onena (kalitatea/prezioa) Administrazioarentzat.

Esleipendunari dagokio erreserba egiteko beharrezkoak diren izapideak kudeatzea, bai eta eskatzen diren aldaketak eta baliogabetzeak ere.

Kultura eta Hizkuntza Politika Sailak eskatuta, ostalaritza-establezimenduek emandako ziurtagiriak aurkeztu beharko ditu kontratistak, haiek eskainitako prezioei buruzkoak.

2.3.- HEGALDI ERREGULARREKO HEGAZKIN-TXARTELAK IGORTZEA, BERRIGORTZEA ETA ITZULTZEA

Sailak esleipendunari jakinaraziko dio zein egunetan, zein ordutegitan egin behar den joan-etorria, garraiobidea, ibilbidea, pertsona kopurua eta erreserba egiteko behar diren gainerako datu guztiak. Bidaia, oro har, hegaldi, linea edo ibilbide erregularretan egingo da, geldialdirik gabe, ahal den guztietan.

Txartela emateko, kontratistak aukera erabilgarriak (gutxienez hiru) eman behar dizkio eskatzaileari ibilbiderako, eta aukera bakoitzari dagozkion ordutegiak, prezioak eta gainerako baldintzak adierazi behar dizkio, eskatzaileak gehien interesatzen zaiona aukera dezan.

Eskatzaileak kontratistari eska diezaioke informazio hori posta elektronikoz eman diezaion, baliogabetzeko aukerari buruzko argibideekin edo gehien interesatzen zaion hautaketa egiteko garrantzi berezia duen beste edozein informaziorekin. Esleipendunak kudeatuko ditu, halaber, beharrezkoak diren aldaketak eta baliogabetzeak.

Prezioak nazioartean homologatuta dauden banaketa-sistema informatikoetan agertzen direnak izango dira, baldin eta eskaintzen dituen lizitatzaileak egoitza soziala duen estatuetan ezarpen handiena badu.

2.4.- EZEZTE ASEGURUA

Esleipendunak, eskatzen den ostatu- eta/edo hegazkin-zerbitzu bakoitzerako, ezeztapen-aseguru bat kontratatzeko aukera eskaini beharko du. Aseguru horren estaldura ostatu- eta/edo hegazkin-zerbitzuaren kostuaren% 80koa izango da.

Sailak ez du ezerezte-asegurua kontratatu beharrik. Nolanahi ere, esleipendunak nahitaez eskaini behar dio, eta aseguru horren prezioa ezin da izan esleipendunak eskainitakoa baino handiagoa.

2.5.- BESTE ZERBITZU BATZUK

Atzerrira egindako bidaien kasuan, bisatua edo ohiz kanpoko beste edozein dokumentu behar izanez gero, kontratistak horiek lortzeko izapideak egingo ditu. Ez zaie deskontua aplikatuko oniritzia emateko gastuei edo tasen edo prezio publikoen ondorio diren antzeko gastuei. Bisak kudeatzeko gastuek ez dute kosturik izango Sailarentzat, eta bisa izapidetzeko beharrezkoak diren tasak edo kostuak baino ez ditu bere gain hartuko.

Esleipendunak jarduerak antolatzea, ibilgailuen alokairua, interpreteak, aretoen alokairua eta abar erraztuko ditu bidaiak egiteko, Sailak aldez aurretik eskatuta.

Sailak ibilgailuak alokatzen baditu, horiek erabiltzeko datak eta ibilgailuaren ezaugarriak jakinaraziko dizkio kontratistari.

Kontratistak aukera desberdinak eman behar dizkio eskatzaileari, horietako bakoitzari dagokionez ibilgailuaren ezaugarriak eta prezioa adierazita.

Eskaintzen dituen lizitatzaileak egoitza soziala duen herrialdeetan ezarpen handiena duten nazioartean homologatutako banaketa-sistema informatikoetan agertzen direnak izan beharko dute prezioek.

Hautabide desberdinak ikusita, eskatzaileak kontratistari jakinaraziko dio aukeratu duen aukera.

3.- ZERBITZUA ESKATU ETA DOKUMENTUAK AURKEZTU

Sailak adierazitako pertsonek beharrezkoak diren diren eskaerak egingo dituzte.

Saileko zuzendaritzek eskatutako zerbitzuen eskaera guztiak bitarteko elektronikoak erabiliz egingo dira, eta, hori ezinezkoa bada, Sailaren egoitzan entregatuko dira. Nolanahi ere, dokumentu horiek sailari kostu ekonomikorik eragin gabe entregatuko dira. Horretarako, esleipendunak helbide elektroniko bat emango du, Saileko organoen eskaerak bidaltzeko.

Era berean, enpresa kontratistak zerbitzua eskatzen zaion helbide elektroniko berari erantzungo dio. Komunikazioak eskaera egin den hizkuntza ofizialean erantzungo dira (gaztelaniaz eta/edo euskaraz).

Era berean, enpresa esleipendunak bitarteko elektronikoen bidez emango du bidaiei buruzko dokumentazioa, bidaia egiteko denbora nahikoarekin.

Entregatu beharreko dokumentazioan, txartel, bonu edo ostatu-erreserbez gain, sor daitezkeen gorabeherak konpontzeko lekuen helbide eta telefonoak adierazi beharko dira.

4.- ESLEIPENDUNAREN BETEBEHARRAK.

4.1. AZPIEGITURA, BALIABIDE MATERIALAK ETA BAIMENAK

Nolanahi ere, esleipendunak bere bulegoetan kudeatuko ditu zerbitzuak, inoiz ez Sailaren bulegoetan, eta interesdunei bitarteko elektronikoen bidez eman beharko dizkie dagozkien agiriak. Hori ezinezkoa bada, unean-unean entregatu beharko ditu, sailaren bulegoetan.

Adjudikaziodunak ekipo edo sistema informatiko eta ofimatiko egokiak izan beharko ditu, emandako zerbitzuek ondo funtziona dezaten. Era berean, zerbitzua eman bitartean sor daitezkeen gorabeherak konpontzeko zein bulegora jo behar den adieraziko dute, kontratu honen esku jar daitezkeen beste bulego batzuen kaltetan izan gabe, eta horren berri emango diote sailari.

Enpresa esleipendunak bere enpresa-jarduera garatzeko beharrezkoak diren administrazio-baimen eta -lizentzia guztiak izan beharko ditu, eta, gainera, bera izango da hegazkin-konpainien, hotelen eta abarren aurrean kontratuaren prestazioen erantzule bakarra.

4.2.- EMANDAKO ZERBITZUEN PRIBATUTASUNA

Enpresa esleipendunak isilpean gorde beharko du kontratuaren edukia eta garapena.

Administrazioak kontratatu beharreko zerbitzuen azken erabiltzaileei buruz emandako informazioa enpresa esleipendunak baino ez du erabiliko laguntza hobea emateko, eta datu horien erabateko pribatutasuna eta konfidentzialtasuna bermatu beharko du.

4.3.- ENPRESA ETA ADMINISTRAZIOAREN ARTEKO HARREMANA

Esleipendunak astelehenetik ostiralera hartuko du zerbitzua, goizez eta arratsaldez, 09: 00etatik 18: 00etara (9 ordu).

Era berean, agentziak sailaren esku jarriko du laguntzarako telefono mugikorraren zenbaki bat, edozein gorabehera gertatuz gero eta konpondu behar izanez gero, bai lanegunetan (agentziaren lan-ordutegiaren barruan edo kanpoan), bai larunbat, igande edo jaiegunetan. Sailari arreta esklusiboa emateko telefonoa izango da, eta eguneko 24 orduetan egongo da erabilgarri, kontratuak irauten duen egun guztietan.

Kontratu hau garatzeko izendatutako pertsonak, ahal dela, bakarra izan beharko du, eta euskara jakin eta menperatu beharko du beti. Pertsona hori nahitaez izango da enpresa esleipendunaren plantillako kide. Aurrekoa alde batera utzi gabe, laneko bajen edo oporraldien kasuan, pertsona horren ordez hizkuntza-gaitasun berberak dituen beste pertsona bat jarriko da.

4.4.- BIDAIARIEN SEGURTASUNA

Enpresa esleipendunarekin adostutako bidaia guztietan, bermatua dago, modu frogagarrian, erabiltzaile guztientzat, hau da, dagokion ziurtagiriarekin, arriskuen estaldura, bizitza-aseguruen, istripuen, ekipajeen galera edo lapurreten eta abarren bidez.

Hori dela eta, enpresa esleipendunak aseguru-poliza bat izan beharko pleguko karatularen 9. puntuan ezarritako baldintzetan. Enpresa esleipendunak aseguru bat eman behar du, honako gutxieneko estaldura hauekin:

Aseguru horiek kontratua sinatu aurretik aurkeztu beharko dira.

Kontratistak ibilbidean dauden bidaiariak aurkitzeko sistema bat izan behar du, une oro pertsona bat denbora errealean non dagoen jakiteko aukera emango duena, ahalik eta lasterren harekin harremanetan jarri ahal izateko.

4.5.- FAKTURAZIOA

Zerbitzuak hilero fakturatuko dira, horiek amaitu ondoren, kontratazio-zentro bakoitzeko (Sailaren mendeko zuzendaritzak, Kultura eta Hizkuntza Politika Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duen apirilaren 11ko 82/2017 Dekretuan jasotako egitura organikoaren arabera) eta hilabete horretan emandako zerbitzu guztien arabera, 2 fakturatan banatuta:

- Aireko garraio-zerbitzuen faktura bat. Fakturan, gutxienez, ibilbidea, erabiltzaileen identifikazio-zenbakia, datak, txartelaren prezioa, jaulkipen-gastuen zenbatekoa eta eskainitako deskontua adierazi behar dira.
- Gainerako zerbitzuen faktura bat (ostatua, tren-garraioa, ibilgailuen alokairua, etab.), zerbitzu motaren arabera, fakturan honako hau adierazi beharko da:

    - Ostatuak: hotelaren izena, erabiltzaileen identifikazio-zenbakia, ostatu-araubidea, egonaldia, egonaldiaren prezioa, jaulkipen-gastuen zenbatekoa eta eskainitako deskontua.
    - Trenbide-garraioa: ibilbidea, erabiltzaileen identifikazio-zenbakia, datak, txartelaren prezioa, jaulkipen-gastuen zenbatekoa eta eskainitako deskontua.
    - Gidaririk gabeko ibilgailuen alokairua: ibilgailu mota, erabiltzaileen identifikazio-zenbakia, datak, alokairuaren prezioa, kudeaketa-gastuen zenbatekoa eta eskainitako deskontua.
    - Beste zerbitzu batzuk: zerbitzuaren identifikazioa, erabiltzaileen identifikazio-zenbakia, zerbitzuaren data, prezioa, kudeaketa- eta jaulkipen-gastuen zenbatekoa, hala badagokio, eta eskainitako deskontua. Hori guztia, zerbitzuaren izaera kontuan hartuta garrantzitsutzat jo daitekeen beste edozein datu alde batera utzi gabe.

Hileroko fakturetan, beste kontzeptu batzuen artean, emandako zerbitzu bakoitzaren gastuak zehaztu beharko dira, behar bezala banakatuta [Tarifa (txartelak kudeatu eta jaulkitzeko gastuak ere banakatuko dira) – Deskontuak - Tasak eta zergak - Azken prezioa], eta ez dira onartuko banakapen hori ez duten fakturak, bereziki enpresak eskainitako deskontuari (%) dagokiona.

Fakturetan ezingo dira sartu eskainitakoak baino billete handiagoak jaulkitzeagatiko gastuak, eta horiek gainditzen dituen faktura baztertu egingo da. Faktura guztiak bi hizkuntzetan emango dira.

Ordainketa egingo da zerbitzua ematen zaien Kultura eta Hizkuntza Politika Saileko organo zehatzen oniritzia jaso ondoren. Organo horiek aurrez aipatutako 82/2017 Dekretuan daude zehaztuta.

4.6.- LANGILEAK

Enpresa esleipendunak bere gain hartuko ditu ematen dituen langileen zuzendaritza teknikoa, bai eta soldata-ordainsari, gizarte-segurantza eta gizarte-kontribuzio guztiak ere. Langile horiei dagokienez, Sailak ez du inolako lan-loturarik, lotura juridikorik, ekonomikorik edo bestelako loturarik.

5.- BIDAIA-AHOLKULARITZA ETA EMANDAKO ZERBITZUEI BURUZKO TXOSTENAK

Enpresa esleipendunak, kostu gehigarririk gabe, bidaia-aholkularitzako zerbitzu bat eskaini beharko du. Zerbitzu horren helburua, bidaia instituzionalak antolatzeko aholkularitzaz gain, aldizkako txostenak egitea izango da (gutxienez sei hilean behin), aztertutako aldian zerbitzuen kontsumoa aztertzeko eta kostua eta prestazioak optimizatzeko proposamenak egiteko.

Halaber, esleipendunak txosten bat aurkeztu beharko du hilero, aurreko hilabetean emandako garraio- eta ostatu-zerbitzuak identifikatzeko, eta, horrela, kontratatutako zerbitzuen jarraipena egin ahal izango du.

Txosten horietan, emandako bidaia-zerbitzuei buruzkoak izango dira, eta honako datu hauek jaso beharko dira:

- Erabiltzaileak. Emandako zerbitzu motak.

- Helmugak: maiztasuna.
- Garraio-bitartekoak eta erabilitako konpainiak.
- Hotelak: maiztasuna.
- Erabiltzaile bakoitzeko gastu unitarioa zerbitzu bakoitzean.
- Bi alderdiek interesgarritzat jotzen duten beste edozein datu.

Vitoria-Gasteizen, 2021eko martxoaren 1ean,

AITZIBER IPIÑAZAR PETRALANDA

Firmado digitalmente por AITZIBER IPIÑAZAR PETRALANDA
Fecha: 2021.03.01 14:41:28 +01'00'

Ekonomia- eta aurrekontu-kudeaketako arduraduna,

Aitziber Ipiñazar Petralanda