PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES, ASISTENCIA TÉCNICA Y ORGANIZACIÓN DE LOS DESPLAZAMIENTOS, TRANSPORTES Y ALOJAMIENTOS REALIZADOS EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE BASQUE CULINARY CENTER FUNDAZIOA, BASQUE CULINARY CENTER HEZKUNTZA FUNDAZIOA Y SERVICES FOR BCC, S.L.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto de la presente licitación la selección de una empresa para la prestación de los servicios de agencia de viajes, asistencia técnica y organización de los desplazamientos, transportes y alojamientos realizados en el desarrollo de la actividad de BASQUE CULINARY CENTER FUNDAZIOA (en adelante, BCCF), BASQUE CULINARY CENTER HEZKUNTZA FUNDAZIOA (en adelante, BCCHF) y SERVICES FOR BCC, S.L. (en adelante, SFBCC) de conformidad con lo establecido en la presente Carátula, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El objeto del contrato comprende las funciones propias de 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, alquiler de vehículos, gestión de visados, contratación de seguros de viaje, traslados y transfers, etc., y el pago de los mismos.

Los servicios se prestarán a requerimiento y bajo las condiciones que BCCF, BCCHF y/o SFBCC proporcione en cada caso a la contratista.

Sin perjuicio de lo indicado, BCCF, BCCHF y/o SFBCC no estará obligada a tramitar la reserva de determinado servicio por mediación de la empresa adjudicataria en los siguientes supuestos:

- En aquellos supuestos en los que BCCF, BCCHF y/o SFBCC pudieran obtener, por su cuenta, en relación con determinado servicio demandado, un precio inferior al ofrecido por la empresa adjudicataria.

  En estos casos, la empresa adjudicataria deberá remitir de forma inmediata, una vez recibida notificación al respecto por parte de BCCF, BCCHF y/o SFBCC, un email en el que haga constar dicha circunstancia, constatando que el precio ofertado, en iguales condiciones, por ella es superior al obtenido por las entidades contratantes.

- En jornadas, cursos o congresos, cuando la organización proponga el alojamiento en hoteles no ofertados por la empresa adjudicataria.

- Todos los servicios de agencia de viajes derivados del proyecto CAPRICE, que han sido objeto de otra licitación.

El Código CPV del contrato es el siguiente: Servicios de Agencias de viajes y servicios similares (63510000-7).

2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

a) Títulos de transporte

La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes que BCC, BCCH y/o SFBCC soliciten, tanto para viajes nacionales como internacionales, en cualquier medio de transporte (avión, tren, autobús, barco, etc.) y de acuerdo a las siguientes reglas:

- La empresa adjudicataria facilitará, vía correo electrónico, fax o cualquier otro medio del que quede constancia, a la mayor brevedad posible desde que se hubiera solicitado información (máximo 4 horas hábiles, conforme a la Cláusula 3 siguiente), al menos tres (3) alternativas o planes de viaje, siendo siempre uno de ellos el más barato que puedan ofrecer, informando sobre las fechas y horarios de viaje, itinerario, línea aérea o compañía de transporte, disponibilidad de plazas, características y condiciones de la reserva (reembolsable y/o flexibilidad para cambios de hora/día), precio con tasas incluidas y gastos de la empresa adjudicataria.

- BCC, BCCH y/o SFBCC considerarán las alternativas remitidas y, una vez aceptada una de las mismas, comunicará su decisión a la empresa adjudicataria, mediante la remisión del correspondiente pedido indicado en la Cláusula 6 del presente Pliego, para que ésta proceda a la reserva y a la emisión de los billetes. BCC, BCCH y/o SFBCC no vendrán obligadas a abonar diferencia alguna si finalmente el precio del billete fuese superior al aceptado.

La empresa adjudicataria deberá contar con conexión a los sistemas informáticos de reservas que permitan la confirmación inmediata de plaza de compañías aéreas, navieras, ferroviarias o de autocar, en su caso, con reserva de asientos y emisión de tarjetas de embarque.

En este sentido, deberá contar con un programa integrado que permita elegir en cada ocasión la tarifa más ventajosa, de acuerdo con las particularidades de cada viaje, fechas y duración.

El servicio comprenderá la reserva, confirmación, emisión, entrega y facturación de títulos de viaje, así como posibles cambios, nuevas emisiones, anulaciones y reembolso de títulos de viaje.

b) Reservas de alojamiento

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la gestión de precios especiales, reservas, confirmación y facturación de habitaciones de hotel.

A tal efecto, la empresa adjudicataria tramitará y confirmará las reservas de plazas hoteleras que se soliciten, tanto nacionales como internacionales, y en las categorías que BCC, BCCH y/o SFBCC le indiquen, de acuerdo a las siguientes reglas:

- La empresa adjudicataria facilitará, vía correo electrónico en el que quede constancia, a la mayor brevedad posible desde que se hubiera solicitado información (máximo 24 horas hábiles, conforme a la Cláusula 3 siguiente), al menos tres (3) alternativas o alojamientos posibles, ajustados a las instrucciones y características solicitadas, informando de la dirección o ubicación del hotel, categoría, disponibilidad de plazas, condiciones de la reserva (tipo de habitación, régimen de alojamiento, horarios de *check-in* y *check-out*, etc.), características de la reserva (reembolsable, flexibilidad para cambios de hora/día o ampliación de número de días...), precio oficial con tasas e impuestos incluidos y gastos de la empresa adjudicataria.

- BCC, BCCH y/o SFBCC considerarán las alternativas remitidas y, una vez aceptada una de las mismas, comunicará su decisión a la empresa adjudicataria, mediante la remisión del correspondiente pedido indicado en la Cláusula 6 del presente Pliego, para que ésta proceda a la reserva. BCC, BCCH y/o SFBCC no vendrán obligadas a abonar diferencia alguna si finalmente el precio del alojamiento fuese superior al aceptado.

- La empresa adjudicataria tendrá obligación de respetar los precios negociados por BCC, BCCH y/o SFBCC con las diferentes compañías tanto de alojamiento como de transfers.

- La empresa adjudicataria negociará las condiciones especiales con los distintos proveedores de servicios, tanto en lo que se refiere a las condiciones económicas, como a condiciones de preferencia y facturación de todo tipo de servicios en cualquier parte del mundo.

c) Otros servicios

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá prestar, como mínimo, los siguientes servicios complementarios:

- Alquiler de coche
- Tramitación de visados
- Contratación de seguros de viaje
- Traslados y *transfers*
- *Servicio especializado en eventos*
- Todas aquellas prestaciones que a juicio de la empresa adjudicataria resulten convenientes para proporcionar el servicio en las mejores condiciones económicas y de calidad.

3. GESTIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria asumirá el compromiso de cumplir las siguientes condiciones u obligaciones en la prestación de los servicios requeridos:

1.- Servicio permanente de información y apoyo. La empresa adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos de los servicios prestados en jornada de lunes a viernes, con el siguiente horario mínimo, de 9.00h a 19.00h y sábados de 9.00 a 14:00h (en adelante, horario hábil).

2.-Servicio telefónico complementario al horario indicado en el punto anterior que suponga atención durante las 24 horas del día los 365 días del año. Para ello, debe facilitar un número de teléfono de resolución de incidencias, que aparecerá en la documentación a entregar a la persona que vaya a realizar el viaje.

3.- Los títulos de trasporte y/o cualquier otra documentación necesaria para realizar el viaje, serán entregados a la atención del peticionario del servicio (empleado de BCC, BCCH o SFBCC), a la mayor brevedad posible.

Se usará, siempre que sea posible y preferentemente, el billete electrónico y la transmisión de documentos escaneados por correo electrónico. Si no fuera posible, la

entrega y recogida de documentación se realizará a través de un servicio de mensajería, con cargo a la empresa adjudicataria.

4.- Servicio personalizado. La cuenta de BCC, BCCH y SFBCC debe ser atendida por un responsable de la misma, con preparación y experiencia adecuada, el cual supervisará la actuación del personal encargado de la cuenta.

5.- Control exhaustivo del servicio prestado, garantizando la disponibilidad y rapidez de gestión del personal encargado de la cuenta de BCC, BCCH y SFBCC, la agilidad en la solución de incidencias, cambios de billetes, reembolsos, etc.

Los gastos suplementarios debidos a anulaciones o modificaciones que sean imputables a una negligencia de la empresa adjudicataria, serán de su cargo.

4.- CONFIRMACIÓN DEL SERVICIO

El responsable de BCC, BCCH o SFBCC deberá emitir a la empresa adjudicataria el documento normalizado de pedido, en el cual se indica el número de pedido que deberá indicarse en la factura correspondiente.

BCC, BCCH o SFBCC no aceptará ni tramitará ninguna factura donde no venga el número de pedido interno indicado.

5.- INFORMES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

El contratista deberá facilitar a BCC, BCCH y/o SFBCC, caso de solicitarlo, cualquier dato o información relativa a los costes de los servicios prestados para realizar una óptima supervisión y control sobre los gastos.

Asimismo, la empresa adjudicataria entregará un informe anual estadístico con los servicios realizados.

6.-PORTAL DEL CLIENTE

El contratista deberá facilitar a BCC, BCCH y/o SFBCC una plataforma On line con acceso personalizado para los peticionarios que permita una visión en tiempo real de todos los viajes solicitados así como su estado de tramitación por parte del contratista.

El acceso será en remoto y personalizado a través de un usuario y contraseña. Esta herramienta permitirá extraer toda la información a través de filtros, visualizarla en el panel o descargarla en formato Excel para un mayor control y seguimiento de todas las solicitudes.

Está plataforma como mínimo tendrá que facilitar la siguiente información:

- Seguimiento en tiempo real del proceso de gestión de peticiones.
- Acceso al historial de cada expediente.
- Filtros de búsqueda en función de varios criterios.
- Exportación a fichero para facilitar la gestión interna del cliente.