PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA ASISTENCIA DE VIAJES Y EVENTOS DE OSALAN-INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORALES (EXPEDIENTE: OS-B7-2022)

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 la asistencia de viajes y eventos de OSALAN.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

La contratación de los servicios necesarios para llevar a cabo la asistencia de viajes y eventos de OSALAN.

Servicios objeto del contrato:

- Desplazamientos y estancias del personal de OSALAN.
- Desplazamientos y estancias derivados de invitaciones cursadas por OSALAN a personas o instituciones del ámbito de la salud laboral.
- Organización y asistencia de jornadas, congresos y otros eventos.

2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: TRAMITACIÓN DE LAS RESERVAS DE ALOJAMIENTO, EMISIÓN DE BILLETES Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

2.1.-ALOJAMIENTO

Condiciones generales

Por parte de OSALAN se indicará al contratista las fechas, el régimen de alojamiento, la categoría del establecimiento hotelero (3 ó 4 estrellas), el nº 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.

- La agencia de viajes garantizará la reserva y cualquier eventualidad frente a los establecimientos hoteleros, de forma que los hoteles no requieran a los o las 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 empresa contratista debe facilitar a la persona solicitante varias alternativas disponibles que se ajusten a las características solicitadas indicando la tarifa vigente.

Precio

Se considera tarifa vigente aquella que puede variar y reducir el precio oficial, 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, la persona solicitante comunicará a la empresa contratista la alternativa elegida.

En el supuesto de que OSALAN 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.

2.2.-TRANSPORTE

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.

Por parte de OSALAN 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 Agencia se compromete a ofertar las tarifas más ventajosas para OSALAN en cada uno de los viajes por cualquier medio de transporte en función de las fechas, horarios, características del o la pasajera, así como otras circunstancias que concurran 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”

Antes de la emisión del billete, y una vez que la contratista haya facilitado a la persona solicitante las diferentes alternativas disponibles para el trayecto, indicando en relación a cada una de ellas los horarios, precios y el 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.

Se evitará la tarifa business salvo indicación expresa.

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 que hará el seguimiento correspondiente para asegurar que el destinatario recibe dicha documentación.

Precio

El precio ofrecido en cada servicio será la tarifa oficial. A estos efectos, son tarifas oficiales 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 en su página web en el momento de efectuar la reserva).

Sólo se facturarán gastos de gestión en el caso de transporte en avión. Los cargos por este concepto, IVA excluido, a añadir a la tarifa oficial, serán como máximo de 25,00€.

2.3.-ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

La contratista facilitará la organización y asistencia de jornadas, congresos y otros eventos previa solicitud de OSALAN.

La contratista se obliga a asumir dichas actividades incluidos los siguientes servicios:

- Organización y equipamiento de espacios:
  Alquiler, reserva y adecuación de salas para reuniones o espacios de ferias, elaboración de tarjetas identificativas a los asistentes a jornadas, traslado

de la documentación a entregar en las jornadas, servicio de azafatas y azafatos, intérpretes, catering, comidas y/o cenas relacionadas con el evento, jornada…, detalle/obsequio a ponentes, elaboración del material a entregar a asistentes y participantes (deberán ir redactados en las dos lenguas oficiales de la CAE, y hacer un uso inclusivo del lenguaje y las imágenes), montajes especiales, megafonía, audiovisuales, personal auxiliar, El personal que tenga relación directa con la ciudadanía deberá estar capacitado en las dos lenguas oficiales de la CAE. (sala, recepción, servicios).

- Comunicaciones, seguros y otros:
  Comunicaciones especiales durante eventos (teléfonos, fotocopiadoras, soportes informáticos), seguros de enfermedad y cualesquiera otros de análoga naturaleza.

- Traslados:
  Autocares para traslados y alquiler de vehículos.

Precio

La contratista proporcionará previamente a OSALAN diversas alternativas con sus correspondientes precios, dentro de los cuales se incluirá el que la empresa contratista recibirá por realizar la gestión, para que aquel seleccione la que más le interese. En todo caso, la contratista está obligado a proporcionar las alternativas económicamente más ventajosas que ofrezca el mercado.

3.- SOLICITUD DEL SERVICIO Y ENTREGA DOCUMENTAL

Las personas indicadas por OSALAN realizarán las peticiones que se necesiten.

La entrega por parte de la contratista de la documentación relativa a los viajes se realizará dentro de la Comunidad Autónoma o por vía telemática, en el lugar que se indique por OSALAN, con tiempo suficiente para la realización del viaje.

4.- OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA.

4.1.-Autorizaciones

La empresa adjudicataria deberá poseer todas las autorizaciones y licencias administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad empresarial, siendo además ella la única responsable ante las compañías aéreas, hoteles y, con cualquier otra sociedad con la que subcontrate la realización de las prestaciones del contrato.

4.2.-Privacidad sobre los servicios prestados

La empresa adjudicataria deberá guardar el debido sigilo sobre el contenido y desarrollo del contrato.

La información proporcionada por la Administración acerca de las y los usuarios finales de los servicios a contratar, será única y exclusivamente utilizada por la empresa adjudicataria con el fin de proporcionar una mejor asistencia, debiendo garantizar la absoluta privacidad y confidencialidad de dichos datos.

4.3.-Contacto Contratista-Administración

Atenderá y realizará el servicio en jornada de lunes a viernes, en horario continuo de mañana y tarde de 9:00 a 18:00horas (9 horas), poniendo además a disposición del departamento un número de teléfono móvil para asistir a las y los viajeros ante cualquier incidencia que requiriese ser solventada en sábado, domingo o festivo, o en día laborable fuera del horario de trabajo de la agencia. La persona designada para atender el desarrollo de este contrato deberá ser preferiblemente única y siempre la misma.

En todo viaje tramitado por la contratista, éste garantizará de forma fehaciente (a través de la correspondiente certificación) la cobertura de riesgos mediante los seguros de viaje pertinentes, que en su caso fueran necesarios.

La adjudicataria será la única responsable ante las compañías aéreas, hoteles y cualquier persona o entidad con las que pudiera subcontratar la realización de las prestaciones objeto del contrato.

La contratista deberá disponer, de manera exclusiva para prestar el servicio a OSALAN, de un teléfono de contacto de atención de incidencias, de 24 horas, durante todos los días de duración del contrato.

4.4.-La seguridad de las y los viajeros

En todo viaje que haya sido acordado con la empresa adjudicataria ésta garantizará de forma fehaciente para todos las y los viajeros, mediante la correspondiente certificación, una cobertura de riesgos a través de los correspondientes seguros de vida, accidente, pérdida o robo de equipajes, etc.

Con este objeto, la empresa adjudicataria deberá disponer de una póliza de seguro para la cobertura de riesgos de los viajes o de las consecuencias directas de los mismos, que cubra como mínimo 750.000€ por siniestro y con alcance tanto nacional como internacional, todo ello en los términos establecidos en el punto 9 de las Cláusulas Específicas del Contrato que se detallan en el PCAP.

4.5.-Facturación y pago

- El descuento a que se ha comprometido la empresa contratista operará sobre el coste de cada servicio facturado (sin incluir, en su caso, el 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.
- 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.

- Tampoco se aplicará el descuento a aquellos gastos generados en viajes que hayan sido motivados por la resolución de posibles incidencias no previstas en la programación del viaje.

- El descuento sobre facturación se aplicará en cada factura.

Facturación

La factura recogerá las tarifas aplicables según las normas recogidas en este pliego, la oferta de la contratista y el descuento general ofertado.

- La facturación efectuada sobre la base de tarifas superiores a los 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.

- La adjudicataria no podrá ofertar tarifas superiores en billetes, hoteles u otros servicios a los que la Administración pueda conseguir directamente con la compañía prestataria de los servicios de transporte, alquiler de coches y hoteles, cualquiera que sea el canal de venta utilizado.

- Sólo se cargarán gastos de gestión por billetes de avión (los expresados en la Cláusula 2.2). 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 hubiese. Los gastos de gestión de visados no tendrán costes para OSALAN, que se hará cargo de las tasas o costes necesarios para concesión del visado.

- OSALAN en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos o utilizará otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo

responsabilidad del 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 adjudicataria emitirá con periodicidad mensual 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 tras su visto bueno por el servicio correspondiente.

- En las facturas se especificarán para cada uno de los servicios:

    - Nombre completo de la persona usuaria de la prestación
    - Medio de transporte utilizado
    - Servicio que se factura
    - Número de billete
    - Fecha del servicio
    - Tarifa, incluidos gastos de gestión y por emisión de billetes que también se desglosarán
    - Descuento aplicado
    - Precio final

5.- CONSULTORÍA DE VIAJES Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

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

Además, la adjudicataria debe facilitar a OSALAN informes sobre los viajes prestados que incluyan la siguiente información:

- Persona usuaria. Tipos de servicios prestados
- Destinos: frecuencia
- Medios de transporte y compañías empleadas

- Hoteles: frecuencia
- Gasto unitario por cada persona usuaria en cada servicio

Así como cualquier otro dato que ambas partes consideren de interés.