PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN QUE TIENE POR OBJETO EL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO Y EMPLEO

Expediente nº: A-01-DTE-2022
Objeto de la Contratación: Servicio de Agencia de Viajes.
Procedimiento: Abierto

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1 CUESTIONES GENERALES

2.2 CUESTIONES ESPECÍFICAS

- ALOJAMIENTO

- EMISIÓN, REMISIÓN Y REEMBOLSO DE BILLETES DE AVIÓN EN VUELO REGULAR

- SEGURO DE CANCELACIÓN

- OTROS SERVICIOS ACCESORIOS

- ASEGURAMIENTO DE VIAJERAS Y VIAJEROS

- PRIVACIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

ANEXO I. TRASLADOS Y HOSPEDAJES

1.- OBJETO

El objeto del presente expediente es la contratación de un servicio de agencia de viajes en el marco de los eventos de carácter oficial o profesional a los que asistan los cargos públicos y el personal adscrito al Departamento de Trabajo y Empleo, así como aquellas personas a las que se invite por parte del Departamento, por razón de algún evento organizado por este.

El servicio incluirá:

- **Transporte**: gestión de las reservas, modificación, anulación -si ocurriera-, y la emisión y entrega de los billetes, tanto nacionales como internacionales.

  La contratista deberá ofertar la posibilidad de viajar por cualquiera de los medios de transporte existentes, atendiendo a la solicitud realizada por la Administración.

- **Alojamiento**: gestión de las reservas y modificación o anulación de las mismas, en su caso. La contratista garantizará la reserva y cualquier eventualidad frente a los establecimientos hoteleros, de tal forma que los mismos no requieran a las personas usuarias la garantía de tarjeta de crédito a modo de fianza o caución.

  Con carácter general y a reserva de que la Administración pueda disponer otra cosa:

  - las habitaciones serán dobles de uso individual.
  - el régimen de alojamiento será alojamiento con desayuno incluido.
  - comprenderá también el acceso a internet de alta velocidad, servicio de impresión, fotocopia y escáner,...

- **Otros servicios complementarios**:

  • gestión a nivel nacional e internacional del alquiler de vehículos, con o sin conductor, salas de conferencias y reuniones, intérpretes y catering que precisen las personas a quienes se prestará los servicios de transporte y alojamiento.

  • Gestión de documentos administrativos que fueran necesarios para la organización de un viaje tales como visados, exceso de equipajes y seguros especiales.

  • Negociación para la obtención de las condiciones más ventajosas para el Departamento.

  • Información, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

  • Información sobre los requisitos, recomendaciones o sugerencias referentes al lugar de destino del viaje.

El presente contrato abarcará los siguientes viajes:

- Desplazamientos y estancias de altos cargos del Departamento de Trabajo y Empleo y del personal adscrito al mismo, como consecuencia de su desempeño profesional.

- Desplazamientos y estancias derivados de invitaciones cursadas a personas o instituciones por el Departamento de Trabajo y Empleo (Congresos, convenciones, homenajes, invitaciones a personalidades o profesionales de los ámbitos laboral, social y similares).

2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1.- CUESTIONES GENERALES

La contratista gestionará en todo caso los servicios en sus propias oficinas, nunca en las del Departamento, deberá disponer de los equipos o sistemas informáticos y ofimáticos adecuados para el buen funcionamiento de los servicios y documentación realizada y entregada.

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

La contratista pondrá a disposición del Departamento un correo electrónico para la ejecución del contrato (realizar solicitudes y tramitación en general...) y un número de teléfono móvil de asistencia ante cualquier incidencia que pudiera surgir y que requiriese ser solventada.

La persona designada para atender el desarrollo de este contrato deberá ser preferiblemente única. Esa persona necesariamente formará parte de la plantilla de la empresa contratista. Sin perjuicio de lo anterior, en los supuestos de bajas laborales o de períodos vacacionales dicha persona será sustituida por otra, debiendo comunicarse al Departamento dicha circunstancia.

La Administración por su parte designará una persona gestora del contrato que será la interlocutora con la contratista.

La contratista deberá poner a disposición del Departamento de Trabajo y Empleo un correo electrónico, a través del cual se efectuarán las solicitudes de la gestión de viajes por parte de la responsable del contrato del Departamento y que actuará en representación del mismo ante la contratista.

La contratista deberá, inmediatamente después de recibir el correo electrónico, enviar acuse de recibo del mismo.

Con carácter general, la antelación mínima para que el Departamento solicite la emisión de billetes y reservas de alojamiento será de 36 horas para destinos nacionales e internacionales. Por razones de urgencia, el Departamento podrá solicitar el servicio sin respetar estos plazos.

La contratista, antes de efectuar cualquier reserva, compra de billetes o alquiler, etc. siempre debe proporcionar al Departamento de Trabajo y Empleo las condiciones del servicio y el coste de la posible cancelación. Deberá presentar en horario laboral las tres mejores ofertas que se ajusten a la solicitud realizada (por ejemplo ubicación, servicios) y en cualquier caso atender a las preferencias del Departamento cuando este solicite una oferta concreta (por ejemplo, un determinado establecimiento hotelero), debiendo buscarlo y ofrecérselo en las mejores condiciones.

Las ofertas se presentarán por correo electrónico a la persona responsable del contrato, en un plazo máximo de 24 horas tras la recepción del correo electrónico que contenga la solicitud. Salvo que la solicitud responda a razones de urgencia, en cuyo caso, la Administración determinará en la solicitud el plazo del

que dispondrá la contratista. Para ello, además de las ofertas deberá rellenar la plantilla incluida como Anexo 1 a los presentes Pliegos de Bases Técnicas debidamente cumplimentada.

Por el Departamento de Trabajo y Empleo se podrá solicitar a la contratista la aclaración de aspectos de la oferta que sean de su interés.

A la vista de las diversas alternativas y resueltas las dudas que pudieran surgir, la persona interlocutora designada por el Departamento comunicará a la contratista la opción elegida en un plazo máximo de 24 horas.

El Departamento controlará la buena ejecución del contrato, para ello podrá solicitar presupuestos por vías alternativas a este contrato, a efectos de garantizar que la contratista negocia las mejores condiciones técnicas y económicas para la Administración.

Frente a las ofertas presentadas por la contratista, el Departamento de Trabajo y Empleo presentará la tarifa más ventajosa que ha obtenido. Es decir, se tratará de aquellos casos en los que el Departamento de Trabajo y Empleo, por su cuenta, pudiera obtener para las mismas condiciones ofertadas, un precio más económico. La constatación de dicha circunstancia dará lugar a las penalidades establecidas en la cláusula específica 13.1 del pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP).

Se estará en esta situación cuando el coste del mismo servicio demandado, obtenido por otros medios, sea inferior al ofertado por la contratista. En ningún caso se considerará "otros medios" la realización de la gestión a través de otra Agencia de Viajes.

En todo caso, si el Departamento por sus propios medios obtuviese un precio que, en relación al servicio solicitado, fuese inferior en 20 puntos porcentuales (20%) al precio ofrecido por la contratista (descuento incluido) respecto a dicho servicio, supondrá causa de resolución del contrato de acuerdo con la cláusula específica 17 del PCAP.

En los casos de participación de los cargos públicos o personal adscrito al departamento en jornadas, cursos o congresos, cuando la organización del evento, curso o jornada proponga el alojamiento en determinados hoteles, la contratista estará obligada a ofertar el alojamiento en esos hoteles y siempre a un precio igual o más económico que el ofertado por la organización del evento.

Respecto a los billetes de transporte, éstos serán por defecto de clase turista, salvo que por el Departamento se solicite de primera clase o bussiness. Los medios de transporte podrán ser avión o tren.

Los billetes, reservas de hotel u otros documentos o justificantes de los servicios solicitados, se remitirán normalmente por medios electrónicos (de conformidad con la cláusula específica 11.2 del pliego de cláusulas administrativas particulares) dentro de la jornada laboral, al correo electrónico del Departamento de Trabajo y Empleo que se les haya proporcionado al efecto y si esto no fuera posible, dicha entrega se realizará puntualmente en las dependencias del Departamento por cuenta de la contratista, debiendo entregarlos con la suficiente antelación, siendo responsabilidad de la empresa contratista los posibles perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto. En la documentación a entregar, además de los billetes y bonos o reservas de alojamiento, deberán indicarse las direcciones y teléfonos de los lugares para resolver las incidencias que pudieran surgir.

La contratista deberá informar por escrito mediante correo electrónico al Departamento, sobre las recomendaciones que, sobre el destino, emita el Ministerio de Asuntos Exteriores o cualquier otro organismo nacional o internacional relativos a asuntos como vacunas, consejos sobre lugares concretos no recomendables del país de destino, ubicación de hospitales más adecuados en caso necesario, etc. con antelación suficiente para que puedan ser adoptadas por las personas que realicen el viaje las medidas necesarias. Así mismo, el Departamento podrá solicitar a la contratista, sin coste, la realización de las gestiones oportunas para la obtención de visados cuando éstos resulten necesarios para la realización de un viaje.

La contratista deberá dar un teléfono de atención 24 horas para resolver cualquier incidencia que pudiera surgir durante el viaje y estancia gestionada por la contratista. Las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje serán transmitidas por los viajeros a la empresa contratista y esta deberá resolver la misma en un plazo no superior a 3 horas desde la comunicación de la misma en desplazamientos internacionales, o de 1 hora si se trata de un viaje en la península.

El Departamento podrá reservar viajes hasta el vencimiento de la ejecución del contrato sin perjuicio de que la realización efectiva de dichos viajes se produzca fuera del plazo de vigencia del contrato, siempre y cuando se realicen dentro de los tres meses siguientes a la expiración del contrato y la reserva se haya hecho antes de la mencionada fecha de expiración.

2.2.- CUESTIONES ESPECÍFICAS

ALOJAMIENTO

Por parte del Departamento de Trabajo y Empleo se indicará a la contratista las fechas, el régimen de alojamiento, la categoría del establecimiento hotelero (normalmente de 4 estrellas, excepcionalmente la Administración podrá solicitar el alojamiento en hotel de 5 estrellas), el número de personas y la localidad donde se ha de efectuar la reserva.

El Departamento de Trabajo y Empleo considerará las alternativas remitidas como ofertas finales que no estarán sujetas a modificaciones, salvo decisión del propio Departamento. En consecuencia, una vez aceptada una de las alternativas y comunicada su decisión a la agencia contratista para que realice la reserva, el Departamento de Trabajo y Empleo no vendrá obligado a abonar diferencia alguna si finalmente el precio del alojamiento fuese superior al aceptado. No obstante, el precio máximo ofertado por la contratista en su proposición no supone que éste sea el precio a abonar por la Administración por este concepto (alojamiento), ya que la contratista tiene siempre que buscar la mejor opción (calidad/precio) para la Administración.

Corresponderá a la contratista gestionar los trámites que sean precisos para realizar la reserva, así como los cambios y anulaciones que se soliciten.

La contratista deberá aportar, a solicitud del Departamento, certificaciones expedidas por los mayoristas o en su caso establecimientos hoteleros de los precios ofertados por estos.

EMISIÓN REMISIÓN Y REEMBOLSO DE BILLETES DE AVIÓN EN VUELO REGULAR

Por parte del Departamento de Trabajo y Empleo se indicará a la contratista la fecha, franja horaria en la que debe realizarse el desplazamiento, medio de transporte, trayecto, número de personas y todos

aquellos otros datos necesarios para efectuar la reserva. El desplazamiento se realizará con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos regulares y sin escalas siempre que sea posible, sin perjuicio de la obligación de la contratista de ofrecer vías de transporte alternativas más ecológicas para vuelos de menos de 2 horas de duración, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 11.2 del pliego de cláusulas administrativas particulares.

Para la emisión del billete la contratista debe facilitar a la persona gestora del contrato las diferentes alternativas disponibles (al menos tres) para el trayecto indicando, en relación a cada una de ellas, los horarios, precios, itinerario, transbordos y el resto de condiciones inherentes a cada alternativa, para que desde el Departamento seleccione la que más le interese.

La contratista deberá remitir por e-mail a la persona gestora del contrato toda la información que se le solicite especialmente las aclaraciones relativas a la posibilidad de anulación o cualquier otra información que revista especial importancia en orden a efectuar la elección que más interesante. La contratista gestionará igualmente los cambios y anulaciones que sean precisos, procediendo al reembolso de los importes que correspondieran.

Los precios ofertados serán como máximo los que figuren en las plataformas informáticas al uso.

SEGURO DE CANCELACIÓN

La contratista deberá ofrecer la posibilidad de contratar, para cada servicio de alojamiento y/o avión que se solicite, un seguro de cancelación cuya cobertura deberá ser del 80% del coste del servicio de alojamiento y/o avión.

El Departamento no está obligado a contratar el seguro de cancelación. Pero, en todo caso, la contratista está obligada a ofertárselo.

OTROS SERVICIOS

En los supuestos de viajes a países que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario además de los habituales, la contratista tramitará su obtención. No se aplicará el descuento a los gastos de concesión del visado o a otros gastos de similar naturaleza que obedezcan a tasas o a precios públicos. Los gastos de gestión de los visados no tendrán costes para el Departamento, que únicamente se hará cargo de las tasas o costes necesarios para la tramitación del visado.

La contratista facilitará la organización de actividades, alquiler de vehículos, intérpretes, alquiler de salas, etc. para el desarrollo de los viajes, previa solicitud del Departamento.

En el caso de alquiler de vehículos por parte del Departamento 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 solicitante por correo electrónico las diferentes alternativas con indicación de las características del vehículo y el precio de cada opción.

Los precios ofertados serán como máximo los que figuren en las plataformas informáticas oficiales de las empresas de alquiler que corresponden al lugar donde se efectúa el alquiler.

ASEGURAMIENTO DE LAS VIAJERAS Y VIAJEROS

En todo viaje que haya sido acordado con la empresa contratista, deberá asegurar a todas las personas que realicen viaje y estancia con una cobertura de riesgos a través de los correspondientes seguros de vida, accidentes, pérdida o robo de equipajes, etc.

Por ello, la empresa contratista deberá disponer de una póliza de seguro para la cobertura de riesgos de los viajes o de las consecuencias directas de los mismos, en los términos establecidos en el punto 9 de la carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Estos seguros deberán ser presentados con anterioridad a la firma del contrato.

PRIVACIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

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

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

A tal efecto la empresa deberá firmar un compromiso de confidencialidad, cuya vulneración dará lugar a la rescisión del contrato y a las sanciones previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

ANEXO I. TRASLADOS Y HOSPEDAJES

Únicamente a efectos de que las licitadoras puedan realizar sus ofertas se presenta en este anexo el cálculo anual de viajes y hospedajes que podría requerir el Departamento de Trabajo y Empleo basado en los requeridos para el año 2021. Las licitadoras deberán tomar en cuenta que, por la especial situación sanitaria muchos de los eventos y actos que normalmente se desarrollan de manera presencial, en el año 2021 se llevaron a cabo de manera virtual.
En todo caso, estas cantidades no vinculan a la Administración, que no se encuentra obligada a demandar una determinada cantidad de traslados y hospedajes. La demanda se realizará en función de las necesidades que el Departamento tenga cada año.

Traslados (ida y vuelta)	
Traslados internacionales **desde** la UE	2
Traslados **desde** otra comunidad autónoma	10
Traslados **a** otra comunidad Autónoma	7
Traslados **dentro** de la CAE	15
Traslados internacionales **a** países fuera de UE	4
Hospedajes	
Pernoctaciones en capitales de territorio histórico (Bilbao/ Donostia/Vitoria-Gasteiz)	25 noches (que puede ser una o dos noches por persona)
Pernoctaciones en ciudades de otras comunidades autónomas	7 noches (que puede ser una o dos noches por persona)
Pernoctaciones en ciudades países fuera de la UE	38 noches (que puede ser una o dos noches por persona)

Las estimaciones corresponden al desarrollo de 3 eventos anuales por el Departamento y a la participación en otros 3 por los cargos públicos y el personal adscrito al mismo.