Expediente nº:42/2023-S

Objeto de la contratación: Servicio de Agencia de Viajes

Tarea: Pliego de prescipciones técnicas

Procedimiento: Abierto

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN QUE TIENE POR OBJETO EL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL DEPARTAMENTO DE IGUALDAD, JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN QUE TIENE POR OBJETO EL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL DEPARTAMENTO DE IGUALDAD, JUSTICIA Y POLÍTICAS SOCIALES

1. OBJETO

Es objeto del presente expediente la contratación del servicio de agencia de viajes en el marco de los eventos de carácter oficial o profesional que convoque o a los que asista el personal incardinado en el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, así como aquellas personas a las que se invite por parte de dicho Departamento, por cuenta de éste.

El servicio incluirá:

- **Transporte**: gestión de las reservas, modificación, anulación, si ocurriera, emisión y entrega de los billetes, tanto nacionales como internacionales.
- **Alojamiento**: gestión de las reservas y modificación o anulación de las mismas, si ocurriera.
- **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.
- 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. Asimismo, informarán, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

El presente contrato abarcará los siguientes viajes:

- Desplazamientos y estancias correspondientes a altos cargos del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales y 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 Igualdad, Justicia y Políticas Sociales (Congresos, convenciones, homenajes, jurados, tribunales, ofertas de empleo

público, medios de comunicación, invitaciones a personalidades o profesionales de los ámbitos culturales, docentes, sociales y similares).

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: TRAMITACIÓN DE LAS RESERVAS DE ALOJAMIENTO, EMISIÓN DE BILLETES Y OTROS SERVICIOS

2.1. CUESTIONES GENERALES

Además de la información que se indica a continuación en relación a cada tipo de servicio, la contratista, antes de efectuar cualquier reserva, compra de billetes o alquiler, siempre debe proporcionar al Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, las condiciones del servicio y el coste de la posible cancelación.

Con carácter general, la antelación mínima para la solicitud de emisión de billetes y reservas de alojamiento será de 7 días naturales para destinos nacionales e internacionales. El Departamento podrá solicitar el servicio sin respetar estos plazos por razones de urgencia.

La adjudicataria tendrá un plazo máximo de 24 horas para enviar al Departamento, en horario laboral, las tres mejores opciones disponibles acordes a la solicitud realizada. A tal efecto, el responsable de la agencia de viajes deberá enviar, por correo electrónico, al responsable del contrato que designe el Departamento, la plantilla incluida como Anexo 1 a los presentes Pliegos de Bases Técnicas cumplimentada debidamente.

Asimismo, la adjudicataria deberá garantizar en todo caso la mejor relación calidad/precio.

Respecto de los establecimientos hoteleros, las habitaciones serán por defecto de clase estándar y de uso individual. Estos tienen que ser céntricos (se valorará su ubicación de conformidad con los criterios definidos en la Carátula), su categoría deberá ser de tres o cuatro estrellas y deberá estar incluido el desayuno.

Respecto a los billetes de transporte, éstos serán por defecto de clase turista. Los medios de transporte podrán ser: avión, tren y autobús.

Los billetes, reservas de hotel u otros justificantes de los servicios solicitados, se remitirán dentro de la jornada laboral, por medios electrónicos. La empresa adjudicataria deberá remitirlos a la dirección que se determine con la suficiente antelación, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria los posibles perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.

La adjudicataria deberá dar un teléfono de atención ininterrumpida para resolver cualquier incidencia que pudiera surgir.

Las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje serán transmitidas por los viajeros a la empresa adjudicataria 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 territorio nacional.

El Departamento podrá solicitar a la empresa adjudicataria, sin coste, la realización de las gestiones oportunas para la obtención de visados cuando éstos resulten necesarios para la realización de un viaje, tal y como se menciona más adelante. Igualmente la contratista deberá informar 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.

El Departamento no asume la obligación de contratar todos los viajes y alojamientos a través de la Agencia que resulte adjudicataria, siempre y cuando las condiciones ofertadas por otros medios sean mejores técnica o económicamente. Este extremo deberá quedar debidamente justificado con un presupuesto/oferta definitivo de la empresa adjudicataria. Es decir, en aquellos casos en los que el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales por su cuenta pudiera obtener, en igualdad de condiciones, una tarifa más ventajosa que la ofrecida por la agencia de viajes adjudicataria, no existirá obligación de tramitar la reserva del servicio por mediación de esta, por lo que dicha tarifa se detraerá del importe del presupuesto base de licitación del

contrato, y consecuentemente, el crédito presupuestario habilitado al efecto se minorará en la misma proporción.

Se estará en esta situación:

- Cuando el coste del mismo servicio demandado, obtenido por otros medios, sea inferior al ofertado por el adjudicatario. En ningún caso se considerará "otros medios" la realización de la gestión a través de otra Agencia de Viajes.
- En los desplazamientos a jornadas, cursos o congresos, cuando la organización del evento, curso o jornada proponga el alojamiento en hoteles no ofertados por el adjudicatario o que se oferten en peores condiciones económicas.

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 adjudicataria (descuento incluido) respecto a dicho servicio, supondrá causa de resolución del contrato.

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. ALOJAMIENTO

Por parte del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, se indicará a la contratista las fechas, el régimen de alojamiento, la categoría del establecimiento hotelero (de entre 3, 4 y 5 estrellas), el número de personas y la localidad donde se ha de efectuar la reserva.

La contratista debe facilitar a la persona solicitante varias alternativas disponibles (mínimo tres) que se ajusten a las características solicitadas (por ejemplo, en cuanto a la localización del establecimiento), indicando el precio de cada una de ellas. Además, debe atender a las preferencias del contratante cuando este solicite una oferta concreta -un determinado establecimiento hotelero-, debiendo buscarlo y ofrecérselo en igualdad de condiciones.

El Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales 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 adjudicataria para que realice la reserva, el Departamento de Igualdad Justicia y Políticas Sociales 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 adjudicataria 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 de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, certificaciones expedidas por los establecimientos hoteleros de los precios ofertados por estos.

2.3. EMISIÓN, REMISIÓN REEMBOLSO DE BILLETES DE AVIÓN EN VUELO REGULAR

Por parte del Departamento se indicará a la adjudicataria 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.

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

La persona solicitante puede requerir a la contratista para que esa información se le proporcione a través de e-mail con las aclaraciones relativas a posibilidad de anulación o cualquier otra información que revista especial importancia en orden a efectuar la elección que más le interese. La adjudicataria gestionará igualmente los cambios y anulaciones que sean precisos.

Los precios deben de ser los que figuren en los sistemas informáticos de distribución internacionalmente homologados de mayor implantación en los estados en que tenga su domicilio social la licitadora que los oferte.

2.4. SEGURO DE CANCELACIÓN

La adjudicataria 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 adjudicataria está obligada a ofertárselo, no pudiendo el precio de dicho seguro ser superior al ofertado por la adjudicataria.

2.5. 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 adjudicataria 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 de 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 las diferentes alternativas con indicación en relación a cada una de ellas de las características del vehículo y el precio.

Los precios deberán de ser los que figuren en los sistemas informáticos de distribución internacionalmente homologados de mayor implantación en los países en que tenga su domicilio social la licitadora que los oferte.

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

3. SOLICITUD DEL SERVICIO Y ENTREGA DOCUMENTAL

Las personas indicadas por el Departamento realizarán las peticiones que se necesiten.

Todas las solicitudes de los servicios requeridos por las distintas direcciones del Departamento se realizarán utilizando medios electrónicos y, si esto no fuera posible, los entregará en la sede del Departamento. En cualquier caso, la entrega de dichos documentos se realizará sin coste económico alguno para el Departamento. A tales efectos, la adjudicataria facilitará una dirección de correo electrónico a la que se enviarán las peticiones de los distintos órganos del Departamento.

A su vez, la empresa contratista contestará al mismo correo electrónico desde el que se le solicite el servicio. Las comunicaciones se responderán en la lengua oficial en la que se haya hecho la correspondiente solicitud (castellano y/o euskera).

Asimismo, la entrega por parte de la empresa adjudicataria de la documentación relativa a los viajes se realizará por medios electrónicos, con tiempo suficiente para la realización del viaje.

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.

4. OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

4.1. INFRAESTRUCTURA, MEDIOS AMBIENTALES Y AUTORIZACIONES

La adjudicataria gestionará en todo caso los servicios en sus propias oficinas, nunca en las del Departamento, debiendo entregar a los interesados la documentación correspondiente por medios electrónicos y si esto no fuera posible, dicha entrega se realizaría puntualmente en las dependencias del Departamento.

La adjudicataria deberá disponer de los equipos o sistemas informáticos y ofimáticos adecuados para el buen funcionamiento de los servicios entregados. Igualmente, indicarán la oficina a la que dirigirse para resolver incidencia que pueda surgir durante la prestación del servicio, sin perjuicio de otras oficinas que puedan poner a disposición de este contrato, comunicando este aspecto al Departamento.

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 de las prestaciones del contrato ante las compañías aéreas, hoteles, etc.

4.2. PRIVACIDAD DE 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 personas usuarias 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 una absoluta privacidad y confidencialidad de dichos datos.

4.3. CONTACTO EMPRESA-ADMINISTRACIÓN

La adjudicataria atenderá y realizará el servicio en jornada de lunes a viernes, en horario continuo de mañana y tarde de 9:00 a 17:00 horas (8 horas).

Asimismo, la agencia pondrá a disposición del Departamento un número de teléfono móvil de asistencia ante cualquier incidencia que pudiera surgir y que requiriese ser solventada, tanto en día laborable (sea dentro o fuera del horario de trabajo de la agencia), como en sábado, domingo o festivo. Se tratará de un teléfono de atención exclusiva al Departamento que estará operativo durante las 24 horas del día todos los días de duración del contrato.

La persona designada para atender el desarrollo de este contrato deberá ser preferiblemente única y siempre la misma, debiendo conocer y dominar el euskera. Esa persona necesariamente formará parte de la plantilla de la empresa adjudicataria. Sin perjuicio de lo anterior, en los supuestos de bajas laborales o de períodos vacacionales dicha persona será sustituida por otra persona que cumpla con idénticas capacidades lingüísticas.

4.4. LA SEGURIDAD DE LAS VIAJERAS Y LOS VIAJEROS

En todo viaje que haya sido acordado con la empresa adjudicataria, está garantizada de forma fehaciente para todas las personas usuarias, esto es, con la correspondiente certificación, una cobertura de riesgos a través de los correspondientes seguros de vida, accidentes, pérdida o robo de equipajes, etc.

Por ello, 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, 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.

La contratista debe de disponer de un sistema de localización de las personas viajeras en ruta que permita conocer en cada momento donde se encuentra una persona en tiempo real al objeto de poder contactar con ella en la mayor brevedad posible.

4.5. FACTURACIÓN

La facturación de los servicios se realizará mensualmente tras la conclusión de los mismos, por cada centro de contratación (Direcciones dependientes del Departamento de acuerdo con su estructura orgánica, recogida en el Decreto 12/2021, de 19 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales) y por la totalidad de los servicios prestados durante ese mes, dividido en 2 facturas:

- Una factura por los servicios de transporte aéreo. En la factura se debe de indicar como mínimo el trayecto, el número de identificación de las personas usuarias, las fechas, el precio del billete, y el importe de los gastos de emisión.

- Una factura por el resto de los servicios: alojamiento, transporte ferroviario, alquiler de vehículos, etc. Dependiendo del tipo de servicios en la factura se deberá de indicar lo siguiente:

  - Alojamientos: nombre del hotel, el número de identificación de las personas usuarias, el régimen de alojamiento, el periodo de estancia, el precio de la estancia, y el importe de los gastos de emisión.
  - Trasporte ferroviario: el trayecto, el número de identificación de las personas usuarias, las fechas, el precio del billete, y el importe de los gastos de emisión.
  - Alquiler de vehículos sin conductor: el tipo de vehículo, el número de identificación de las personas usuarias, las fechas, el precio del alquiler, y el importe de gastos de gestión.
  - Otros servicios: la identificación del servicio, el número de identificación de las personas usuarias, la fecha del servicio, el precio, y el importe de gastos de gestión y emisión, si proceden. Todo ello sin perjuicio de

cualquier otro dato que pueda considerarse relevante atendiendo a la naturaleza del servicio.

En las facturas mensuales entre otros conceptos deberán detallarse los gastos de cada uno de los servicios prestados perfectamente desglosados [Tarifa (incluidos los gastos de gestión y emisión de billetes, que también se desglosarán) - Tasas e Impuestos - Precio final], no aceptándose aquellas facturas en las que no aparezca tal desglose.

En las facturas no se podrán incluir gastos por emisión de billetes mayores a los ofertados, rechazándose la factura que los sobrepase.

Todas las facturas se emitirán en bilingüe.

El pago se efectuará, previo el visto bueno de los concretos órganos del Departamento de Igualdad Justicia y Políticas Sociales a los que se preste el servicio, los cuales se encuentran detallados en el Decreto 12/2021 anteriormente citado.

4.6. PERSONAL

La empresa adjudicataria asumirá la dirección técnica del personal que aporte, así como la totalidad de las remuneraciones salariales, seguridad social y contribuciones sociales. En relación con este personal, el Departamento no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier género.

5. CONSULTORÍA

La empresa adjudicataria 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 periódicos (al menos, semestralmente) en los que se analice el consumo de servicios en el período analizado y se incluyan propuestas para optimizar el coste y las prestaciones.

Asimismo, la adjudicataria deberá entregar mensualmente un informe en el que identifique los servicios de transportes y alojamiento prestados en el mes anterior, permitiendo, así, realizar un seguimiento de los servicios contratados.

En dichos informes, que versarán sobre los servicios de viajes prestados, se deberán incluir los siguientes datos:

- Personas usuarias. Tipos de servicios prestados.
- Destinos: frecuencia.
- Medios de trasporte y compañías empleadas.
- Hoteles: frecuencia.
- Gasto unitario por cada persona usuaria en cada servicio.
- Cualquier otro dato que ambas partes consideren de interés.