PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- Exposición de motivos.

SPRI-AGENCIA VASCA DE DESARROLLO EMPRESARIAL (en adelante "**SPRI**") tiene como objetivo Apoyar, impulsar y contribuir a la mejora competitiva de las empresas vascas, colaborando con ello a la generación de riqueza en Euskadi y a la mejora del bienestar de su ciudadanía, mediante un desarrollo humano sostenible, en el ámbito de la Política de Promoción Económica del Gobierno Vasco. Para ello necesita frecuentemente realizar viajes de trabajo, tanto nacionales como internacionales.

Estos viajes están sujetos a una planificación previa, pero ocurre con frecuencia, como en cualquier otra organización, que las diferentes necesidades y oportunidades que se van presentando a lo largo del año modifiquen sustancialmente esta planificación inicial.

Es por ello que resulta imposible establecer una cantidad fija como compromiso de contratación, ya que el número final de viajes a lo largo del año acabará siendo, como se ha mencionado anteriormente, el que resulte de las diferentes decisiones adoptadas en la gestión diaria.

2.- Requerimientos.

Esta contratación está dirigida a Agencias de Viajes debidamente acreditadas y que justifiquen su solvencia económica y técnica.

Por ello se valorará de forma especial:

- La capacidad de interlocución a nivel nacional e internacional, ya sea con medios propios o por su relación privilegiada con los principales grupos hoteleros, mayoristas y otras agencias, al objeto de poder disfrutar de las mejores coberturas y soluciones en el caso de que se produzcan incidentes en el extranjero.
- La cobertura y asistencia del viaje durante las 24 horas del día a través de los medios que se consideren más convenientes.
- La disponibilidad de un departamento específico para empresas con los medios requeridos para este servicio.

3.- Servicios a prestar.

a. <u>Títulos de transporte</u>

La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes que SPRI solicite, tanto para viajes nacionales como internacionales, en cualquier medio de transporte y de acuerdo a las siguientes reglas:

(i) La agencia adjudicataria facilitará, vía correo electrónico y a la mayor brevedad posible (máximo 24 horas) desde que SPRI hubiera solicitado información, al menos dos (2) alternativas o planes de viaje siendo siempre uno de ellos el más económico.

Estas alternativas o planes de viaje, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas por SPRI, deberán contener obligatoriamente la siguiente información:

- Fechas y horarios de viaje.
- Itinerarios más idóneos.
- Línea aérea o compañías de transporte.
- Disponibilidad de plazas.
- Características o condiciones de la reserva (reembolsable, business o turista, flexibilidad para cambios de hora/día, condiciones anulación...).
- Precio oficial tasas incluidas.
- Desglose del precio final.
- Precio final a abonar por SPRI (impuestos y tasas incluidas).

En aquellos supuestos en los que SPRI lo considere urgente y de forma excepcional, podrá requerir a la contratista que los servicios sean prestados en un plazo inferior a 24 horas.

(ii) SPRI considerará las alternativas remitidas como ofertas finales y no sujetas a modificaciones, ni económicas ni de condiciones, salvo por decisión posterior de SPRI y así comunicado a la adjudicataria.

En consecuencia, SPRI, una vez aceptada una de las alternativas y comunicada su decisión a la agencia adjudicataria para que ésta proceda a la reserva y a la emisión de los billetes, no vendrá obligado a abonar diferencia alguna si finalmente el precio del billete fuese superior al aceptado por SPRI.

(iii) La empresa adjudicataria podrá presentar, copias de convenios o acuerdos suscritos con compañías aéreas para obtener descuentos en clase turista o business, acceso a tarifas de internet u otras mejoras.

b. <u>Alojamiento</u>

La agencia adjudicataria tramitará y confirmará las reservas de plazas hoteleras que solicite SPRI, tanto nacionales como internacionales y en las categorías que SPRI indique, de acuerdo a las siguientes reglas:

(i) La agencia adjudicataria facilitará, vía correo electrónico, fax o cualquier otro medio en el que quede constancia y en el plazo máximo de 24 horas desde que SPRI hubiera solicitado información, al menos cuatro (4) alternativas o alojamientos posibles, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas por SPRI

Las alternativas deberán contener obligatoriamente la siguiente información:

- Nombre del hotel.
- Dirección / ubicación del hotel.
- Estrellas / Categoría.
- Disponibilidad de plazas.
- Condiciones de la reserva (tipo de habitación, AD/MP/PC, horarios check in y check out...)

- Características o condiciones de la reserva (reembolsable, flexibilidad para cambios de hora/día o ampliación de número de días...).
- Precio oficial tasas e impuestos incluidos.
- Desglose del precio final.
- Precio final a abonar por SPRI (tasas e impuestos incluidos).

En aquellos supuestos en los que SPRI lo considere urgente y de forma excepcional, podrá requerir a la contratista que los servicios sean prestados en un plazo inferior a 24 horas.

(ii) SPRI considerará las alternativas remitidas como ofertas finales y no sujetas a modificaciones, ni económicas ni de condiciones, salvo por decisión posterior de SPRI y así comunicado a la adjudicataria.

En consecuencia, SPRI una vez aceptada una de las alternativas y comunicada su decisión a la agencia adjudicataria para que ésta proceda a la reserva, no vendrá obligado a abonar diferencia alguna si finalmente el precio del alojamiento fuese superior al aceptado por SPRI.

Se establece como obligación contractual esencial de la adjudicataria obtener las mejores tarifas posibles tanto en los títulos de transporte como en alojamientos, con arreglo a las condiciones económicas ofertadas.

Si, en las mismas condiciones, SPRI obtuviera una tarifa más ventajosa, no vendrá obligada a contratar el servicio con la adjudicataria.

SPRI podrá comunicar tal circunstancia al adjudicatario el cual, en el plazo de 3 horas desde la comunicación de SPRI, deberá:

a) Ofrecer a SPRI una tarifa igual o mejor que la obtenida por SPRI; o bien

b) Emitir una declaración responsable haciendo constar la imposibilidad de igualar o mejorar la tarifa obtenida por SPRI y explicando, en su caso, las razones de tal imposibilidad.

SPRI podrá, previa valoración de la justificación ofrecida por la adjudicataria y al amparo del artículo 192.1 de la LCSP, imponerle una penalidad por el importe que reste entre el precio ofertado por la contratista y el precio obtenido por SPRI con un límite máximo de 20.000.- €, por la totalidad de las penalizaciones.

c. <u>Otros servicios</u>

Asimismo, la agencia con carácter gratuito deberá prestar los siguientes servicios complementarios:

- Gestionar, si así se requiriese, visados, entradas, tickets u otras necesidades que pudieran surgir.
- Asesorar y prestar información sobre la situación, características, costumbres, etc., de los lugares objeto de los viajes.

- Gestionar los alquileres de coches.
- Asesorar sobre las mejores opciones en términos de precio, ubicación y calidad.
- Informar de forma periódica de las diferentes promociones ofertas u oportunidades que ayuden a SPRI a programar de la forma más económica sus viajes.
- Poner a disposición de SPRI un soporte informático (vía web) para la consulta y en su caso contratación de viajes.
- Todas aquellas otras prestaciones que a juicio de la Agencia resulten convenientes para proporcionar el servicio en las mejores condiciones económicas y de calidad.

4.- Gestión de los servicios.

4.1 La prestación del servicio de agencia de viajes se realizará en las dependencias de la empresa adjudicataria en horario de 9 a 19 horas.

Fuera del horario establecido, la agencia de viajes deberá prestar un servicio de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año, con capacidad para realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados por SPRI a la agencia adjudicataria, y de resolver incidencias que se produjeran en las órdenes de viaje. Es por ello, que la agencia deberá facilitar, junto a los títulos de transporte y o de alojamiento un número de teléfono al que llamar en casos de emergencia.

4.2 La empresa adjudicataria podrá ampliar el horario ordinario de prestación del servicio.

4.3 Los billetes y/o cualquier otra documentación necesaria para realizar el viaje, será entregada a la atención del peticionario del servicio (empleado de SPRI), a la mayor brevedad posible y con cargo a la empresa adjudicataria.

En todo caso, durante el horario ordinario de prestación del servicio, una vez transcurrida una hora desde la reserva y confirmación del servicio contratado, los billetes, bonos de hotel u otros justificantes de los servicios solicitados se remitirán a la dirección y en el plazo que SPRI requiera.

4.4 La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación respecto a las prestaciones inicialmente solicitadas por SPRI se resuelva de la manera más satisfactoria para los intereses de SPRI. Los gastos suplementarios debidos a anulaciones o modificaciones que sean imputables a una negligencia de la agencia adjudicataria, serán de su cargo.

4.5 La gestión de la prestación se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para SPRI y en particular, en lo económico. Asimismo, la agencia deberá informar a SPRI, en el momento de la reserva, sobre los gastos o costes que se generarán en el supuesto de que se realicen cambios o anulaciones del servicio propuesto.

5.- Facturación.

5.1 La empresa adjudicataria, vendrá obligada a emitir las facturas a nombre de SPRI-AGENCIA VASCA DE DESARROLLO EMPRESARIAL. La periodicidad y forma de la facturación será la siguiente:

- Una factura por persona y servicios contratados, con relación de los servicios, importe e identificación del sistema de abono de los mismos.

5.2 La empresa adjudicataria vendrá obligada a facilitar, a solicitud de SPRI, los datos de facturación a efectos de control que sobre el seguimiento de dicha facturación quiera ejercer SPRI con el siguiente detalle:

- Importe total de operaciones.
- Importe por producto (transporte, alojamiento y otros).
- Nº total de operaciones por producto y centro de coste.
- Cargos de emisión de billetes aéreos, ferrocarril, autobús...

5.3 En cualquier caso, SPRI podrá solicitar información, siempre que lo estime oportuno, sobre cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria y ésta estará obligada a facilitarlo.

5.4. Finalmente, la empresa adjudicataria vendrá obligada a emitir, a la finalización de cada ejercicio, o a la finalización del contrato, en su caso, una factura de abono, ingresando dicha cantidad a SPRI, correspondiente al Rappel ofertado en su oferta, en función de los servicios y productos prestados a SPRI en cada ejercicio.

6.- Seguros.

Los viajes contratados, para SPRI, por la empresa adjudicataria, tendrán la siguiente cobertura mínima para el viajero:

- Seguro de accidentes: 1.250.000€ por fallecimiento o incapacidad permanente.
- Seguro de asistencia médica-hospitalaria en el extranjero: 12.000€.
- Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y de hospitalización: 500.000€
- Repatriación del viajero o traslado sanitario de heridos o enfermos desde cualquier lugar del mundo: Ilimitado.
- Seguro de equipajes: 2.250€

La empresa adjudicataria suscribirá con una compañía de servicios sanitarios una póliza de seguro para la cobertura sanitaria de cada viajero en el extranjero y por el periodo de desplazamiento indicado en la reserva del viaje.