PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación del Servicio de Gestión y Asistencia en Viajes para el Centro de Estudios Ambientales

1. OBJETO

Este pliego tiene por objeto establecer las condiciones por las cuales se ha de regir la contratación del servicio de gestión y asistencia en viajes para el CEA

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.
- Gestión a nivel nacional e internacional de alquiler de vehículos, con o sin conductor.
- 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 CEA. 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.
- Así mismo, cuando las autoridades sanitarias aconsejen la vacunación o medidas de cuidados sanitarios extraordinarios, la adjudicataria informará puntualmente y por escrito de ello a los titulares de las reservas.

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

2.1. CONSIDERACIONES GENERALES

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 CEA podrá solicitar el servicio sin respetar estos plazos por razones de urgencia. En este caso podrán superarse los precios máximos ofertados en la proposición.

La adjudicataria tendrá un plazo máximo de 24 horas para enviar, en horario laboral, a la persona responsable del contrato que designe el CEA, las tres mejores opciones disponibles acordes a la solicitud realizada.

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

Respecto de los establecimientos hoteleros 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.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ESCUDERO ACHIAGA, JUAN CARLOS (Jefatura de Área de Información e Innovación de Cea)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	FD3ZWPR4KIVJORA2GV5LAEDP6M	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/02/2025 08:38:03
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/5

FD3ZWPR4KIVJORA2GV5LAEDP6M

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 las personas que viajan 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 CEA 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.

EL CEA 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.

2.2. ALOJAMIENTO

El CEA indicará a la adjudicataria las fechas, régimen de alojamiento, número de habitaciones y la localidad, pudiendo, en su caso, solicitar un establecimiento concreto siempre que cumpla los requisitos de este pliego de bases técnicas.

La adjudicataria, en función de la solicitud, facilitará al menos tres alternativas disponibles que deberán cumplir lo siguiente:

- La adjudicataria buscará aquellos alojamientos que tengan una buena conexión de transporte público y/o cercanos al punto de llegada o del lugar del evento.
- Además, en caso de que exista, deberá incluir en la propuesta de los alojamientos cercanos al evento, al menos uno que cumpla con los requisitos establecidos en la Etiqueta Ecológica Europea para alojamientos turísticos (o equivalente) o aplicar medidas de gestión ambiental (acreditado mediante EMAS, ISO 14001)

Además deberá detallar el precio de cada una. El CEA comunicará cuál es la elegida.

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

2.3. EMISIÓN DE BILLETES DE TRANSPORTE

Por parte del CEA 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.

La adjudicataria, en función de la solicitud, facilitará al menos tres alternativas disponibles que se ajusten a la misma y precio de cada una. El solicitante comunicará cuál es la elegida.

La adjudicataria siempre deberá buscar la mejor opción (calidad/precio) para el CEA.

En todo caso, con relación a los viajes en avión, las tasas aeroportuarias que, revistiendo carácter normativamente obligatorio, sean repercutidas en el precio a abonar por las personas adquirentes de títulos de transporte aéreo deberán desglosarse específicamente en la factura, identificando el importe al que ascienden.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ESCUDERO ACHIAGA, JUAN CARLOS (Jefatura de Área de Información e Innovación de Cea)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	FD3ZWPR4KIVJORA2GV5LAEDP6M	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/02/2025 08:38:03
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/5

FD3ZWPR4KIVJORA2GV5LAEDP6M

La adjudicataria deberá proponer alternativa al desplazamiento en avión, vía tren, siempre que la distancia del trayecto no supere los 1.000 km.

El solicitante puede requerir a la adjudicataria para que esa información se le proporcione a través de e-mail con 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.

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 como mínimo del 80% del coste del servicio de alojamiento y/o avión y/o tren.

El CEA no está obligado a contratar el seguro de cancelación pero, en todo caso, la adjudicataria está obligada a ofertárselo.

2.5. OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Además de los servicios de alojamiento y desplazamiento, podrá requerirse la gestión a nivel nacional e internacional del alquiler de vehículos, con o sin conductor.

El CEA indicará a la adjudicataria las fechas en que se requiere su uso y las características de dicho servicio.

La adjudicataria informará a la persona responsable de la petición de las diferentes alternativas (mínimo dos) disponibles. En la documentación a presentar se indicará, para cada opción la siguiente información:

- Marca, modelo y matrícula
- Tipo de combustible
- Distintivo ambiental de la Dirección general de tráfico (en territorio nacional)
- Emisiones de CO2 (g/km): Se puede obtener en la página web: http://coches.idae.es/

En ningún caso las emisiones de CO2 del vehículo podrán ser superiores a 160 gr/km

Entre las opciones deberá haber siempre algún turismo con Distintivo ambiental de la dirección General de Tráfico (DGT) Eco o O emisiones, si el alquiler se realiza en el territorio nacional.

A la vista de las diversas alternativas, el CEA comunicará la elegida.

3.- FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La adjudicataria se compromete a facturar individualmente cada servicio realizado detallando:

- Nombre y apellidos del usuario
- Fechas del servicio
- Servicio prestado (alojamiento, avión, etc) y precio de cada uno.
- Gastos de gestión indicando su motivo. Estos no podrán ser superiores a los ofertados por la contratista en su oferta.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ESCUDERO ACHIAGA, JUAN CARLOS (Jefatura de Área de Información e Innovación de Cea)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	FD3ZWPR4KIVJORA2GV5LAEDP6M	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	07/02/2025 08:38:03
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	3/5

FD3ZWPR4KIVJORA2GV5LAEDP6M

• Nombre del proyecto, suministrado por el CEA cuando sea necesario, al que se vincula el viaje contratado.

Se emitirá una factura a los 10 días de realizada la reserva del servicio en firme. En la factura aparecerán desglosados los costes de todos los conceptos que haya incluido el servicio (gastos de gestión o comisiones, billetes de tren, avión, autobús, alojamientos, otros servicios).

No se abonará ninguna factura que no contenga toda la información exigida en este apartado.

4.- OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

4.1. SEGUROS

La adjudicataria debe ofrecer la posibilidad de contratar los seguros necesarios para dar cobertura a los riesgos derivados del servicio contratado.

En caso de necesitarse, la empresa adjudicataria facilitará un seguro con las siguientes coberturas mínimas:

- Seguro de equipajes de hasta 600,00 euros.
- Repatriación desde cualquier lugar del mundo en caso de enfermedad grave del asegurado.
- Desplazamiento de un acompañante por hospitalización del asegurado y gastos de estancia hasta 120 €/día y un máximo de 1.200 €.
- Regreso del asegurado por hospitalización de un familiar.
- Regreso del asegurado en caso de defunción de un familiar.
- Gastos médicos en el extranjero, hasta 60.000 €. Incluidos gastos odontológicos hasta 300 €.
- Asistencia legal en desplazamiento.
- Estos seguros deberán ser presentados con anterioridad a la prestación del servicio.

4.2. INFRAESTRUCTURA, MEDIOS MATERIALES Y AUTORIZACIONES

La adjudicataria gestionará en todo caso los servicios en sus propias oficinas, nunca en las del CEA, 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 CEA.

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 éste contrato, comunicando este aspecto al CEA.

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

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ESCUDERO ACHIAGA, JUAN CARLOS (Jefatura de Área de Información e Innovación de Cea)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	FD3ZWPR4KIVJORA2GV5LAEDP6M	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/02/2025 08:38:03
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/5

FD3ZWPR4KIVJORA2GV5LAEDP6M

4.3. CONTACTO

Se atenderá y realizará el servicio en jornada de lunes a viernes, en horario continuo de mañana y tarde de 9:00 a 18:00 horas (9 horas), poniendo además a disposición del CEA un servicio telefónico 24/7 para resolver cualquier incidencia que requiriese ser solventada.

Deberá designarse una persona de contacto, la cual deberá poseer la cualificación técnica precisa para atender la normal ejecución de este contrato, y ser trilingüe, euskera, castellano e inglés.

Solamente se podrán producir cambios en el horario establecido en el párrafo anterior por causas de fuerza mayor o previa autorización del CEA.

4.4. 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 CEA no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier género.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ESCUDERO ACHIAGA, JUAN CARLOS (Jefatura de Área de Información e Innovación de Cea)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	FD3ZWPR4KIVJORA2GV5LAEDP6M	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	07/02/2025 08:38:03
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/5

FD3ZWPR4KIVJORA2GV5LAEDP6M