

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO ARMONIZADO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA FUNDACIÓN DONOSTIA INTERNATIONAL PHYSICS CENTER

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de agencia de viajes, asistencia técnica y organización de desplazamientos, transportes y alojamientos del personal contratado de la Fundación Donostia International Physics Center realizados en el desarrollo de su actividad profesional, según lo previsto en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su correspondiente Carátula.

El servicio consistirá en la gestión (tanto online como offline) de reservas, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo y terrestre, así como, en los casos en que se requieran, los servicios de alojamiento y de alquiler de coches, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que, por razones del servicio, debe efectuar el personal contratado de DIPC.

La adjudicación del servicio no supondrá el otorgamiento de ningún derecho de exclusividad al adjudicatario, pudiendo DIPC gestionar determinadas prestaciones de las anteriormente citadas de forma directa con empresas hoteleras o transportistas, siempre que el servicio no se pueda realizar en la forma prevista en los pliegos que rigen el contrato.

En cumplimiento de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, se indica que, tal y como señala la cláusula 6 de la Carátula que rige el contrato, los componentes de PRTR de esta licitación son el 16 y el 17 y las inversiones R1, I1, I2, I3 e I4.

2. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

2.1. HORARIO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La agencia de viajes prestará el servicio de forma regular y continuada, de lunes a viernes, en el horario mínimo de 9:00 a 19:00 horas, en la sucursal u oficina que se adscriba al contrato.

Además del horario habitual señalado anteriormente, la agencia de viajes deberá prestar el servicio telefónico los 365 días al año, las 24 horas al día, con el objetivo de apoyar y ayudar al personal contratado de DIPC en caso de urgencia y fuera del horario normal de atención.

Dada la excepcionalidad de esta situación, solamente se acudirá a este servicio de 24 horas cuando haya resultado imposible por causas justificadas obtener la tramitación del servicio en el horario habitual señalado en el primer párrafo de este apartado. La agencia de viajes deberá facilitar el número de teléfono al que se debe acudir en demanda de este servicio.

Asimismo, la agencia de viajes deberá contar con un teléfono de asistencia para las incidencias que pueda sufrir el usuario directo del servicio contratado en cada momento. Dicho teléfono será facilitado al usuario con cada contratación del servicio, siendo la prestación de este servicio de **carácter gratuito**.

2.2. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio deberá realizarse en las oficinas de la agencia de viajes que resulte adjudicataria. No obstante, la agencia de viajes deberá entregar en las oficinas de DIPC los billetes y bonos en el menor tiempo posible desde su emisión y sin cargo alguno, siempre y cuando no sea posible el envío de dichos billetes y bonos por medios electrónicos.

2.3. TÍTULOS DE TRANSPORTE

La agencia de viajes aceptará, tramitará y confirmará todos los títulos de transporte que DIPC solicite, tanto para viajes nacionales como internacionales. Igualmente, gestionará los cambios y anulaciones que sean precisos derivados de dichas reservas.

Asimismo, informará a los usuarios correspondientes de los horarios, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transportes solicitados, gestionando, en cada caso, la aplicación de las tarifas más ventajosas que pueda obtener. Se indicará, además, en su caso, las condiciones de cambio o reembolso de billetes.

2.4. RESERVAS DE ALOJAMIENTO

La agencia de viajes aceptará, tramitará y confirmará todas las reservas de alojamiento que solicite DIPC, tanto nacionales como internacionales y en las categorías y tarifas solicitadas.

Igualmente pondrá a disposición de los destinatarios del servicio las tarifas especiales establecidas por las principales cadenas hoteleras y cuantas otras existan en cada momento en el mercado.

2.5. SERVICIOS MIXTOS

La agencia de viajes pondrá, a disposición de DIPC, la información precisa sobre reservas combinadas de transporte y alojamiento que, pudiendo existir, supongan ventajas, por minoración del precio, para DIPC.

2.6. COCHES DE ALQUILER, TAXIS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

El servicio de alquiler de coches y de taxi se prestará, cuando así requiera DIPC, en las mejores condiciones de precios y seguridad.

Asimismo, los servicios complementarios que estén comprendidos en el tráfico ordinario de agencias de viajes se prestarán a requerimiento de DIPC.

2.7. EVENTOS

Será preciso que la agencia de viajes cuente con un servicio de **gestión de eventos**. En caso de que el DIPC solicite este servicio para la organización de sus actividades, como es el caso de congresos u otras actividades similares, se designará a una única persona en la agencia de viajes para llevar la gestión de dichos eventos.

Se detallará, más adelante en este Pliego, en qué consistirá este servicio.

3. TRAMITACIÓN DEL SERVICIO

3.1. RESERVAS ONLINE

La agencia de viajes deberá contar con una herramienta que permita realizar autoreservas por Internet al personal contratado de DIPC.

La creación de usuarios para el uso de dicha herramienta será solicitada por el personal contratado de DIPC a la empresa adjudicataria y deberá ser ejecutada obligatoriamente por la misma en un plazo no superior a 24h.

Dicha herramienta deberá estar disponible en castellano y en inglés, y deberá contener las siguientes características:

a) RESERVA DE VUELOS

- Deberá disponer de dos herramientas de búsqueda: un buscador estándar y un buscador de varias rutas.
- Los resultados de la búsqueda deberán mostrar:
 - La combinación más barata.
 - Todas las combinaciones posibles.
 - La opción de combinar los billetes.
- Si el usuario viaja por cualquier evento o conferencia, **se priorizará la cercanía del aeropuerto al lugar del evento/conferencia** en aquellas ciudades o comunidades autónomas con varios aeropuertos.
- Deberá mostrar una página donde se resuman todas las opciones elegidas con indicación del último día para comprar el billete.
- Deberá disponer de una página donde se seleccione el viajero y se indiquen sus datos personales.
- La confirmación de la reserva se deberá enviar a la dirección de correo electrónico indicado.
- Se deberá incluir un campo de “**proyecto financiador**” para poder incluir la

información pertinente al realizar la reserva, de manera que dicha información se refleje posteriormente en la factura y en el documento Excel que recibirá la entidad contratante.

- Se deberá incluir, asimismo, los campos de “**Solicitante**” y “**Viajero**” para poder incluir la información pertinente al realizar la reserva, de manera que dicha información se refleje posteriormente también en la factura y en el documento Excel.

b) RESERVA DE ALOJAMIENTOS

- Deberá permitir la **parametrización de los valores máximos** que en cada momento autorice DIPC a sus empleados de forma que no se puedan reservar alojamientos por encima de dicho precio, pudiendo establecerse excepciones.
- La búsqueda de alojamientos se podrá hacer, como mínimo, introduciendo el nombre de la ciudad. Asimismo, deberá contener un **buscador avanzado** para introducir una búsqueda más concreta y específica.
- Si el usuario viaja por cualquier evento o conferencia, la agencia facilitará el alojamiento en la **ubicación** más cercana posible, sin exceder de 2km, de lugar del evento o conferencia.
- Los resultados se deberán mostrar en **tres diferentes modos**, como en la reserva de vuelos. En todo caso, se deberá mostrar el precio más bajo.
- Los resultados de la búsqueda se deberán mostrar en un **mapa de la ciudad**. Este mapa deberá permitir conocer de la manera más exacta posible la localización del alojamiento.
- Se deberá incluir, como en el caso de reservas de transporte, un campo de “**proyecto financiador**” para poder incluir la información pertinente al realizar la reserva, así como un campo de “**solicitante**” y “**viajero**”, de manera que dicha información se refleje posteriormente en la factura y en el documento Excel que recibirá la entidad contratante.

3.2. RESERVAS OFFLINE

La agencia de viajes proporcionará a DIPC los billetes y los bonos de alojamiento que solicite para las fechas y destinos concretados, cumpliendo con las siguientes condiciones:

- Las solicitudes realizadas en días laborales (de lunes a viernes) antes de las 13.00 horas se deberán responder el mismo día antes de las 19.00 horas.
- Las solicitudes realizadas en días laborales (de lunes a viernes) después de las 13.00 horas se deberán responder el siguiente día laborable antes de las 13.00 horas.

La reducción de este plazo de respuesta **se valorará como criterio objetivo**, tal y como señala la Cláusula 12.2 de la Carátula.

- La respuesta de la agencia de viajes deberá contener una propuesta de viaje y, en su caso, del alojamiento, y los precios correspondientes. La agencia de viajes **deberá aplicar las opciones más ventajosas** entre todas las que puedan cumplir las condiciones exigidas en la solicitud de DIPC.
- En caso de que la propuesta de la agencia de viajes no satisfaga las necesidades de DIPC, la agencia de viajes **deberá proponer a DIPC soluciones alternativas**.
- En caso de que la propuesta de la agencia de viajes satisfaga las necesidades de DIPC, se enviará un email a la agencia de viajes confirmando la propuesta. La agencia de viajes mantendrá la reserva y no comprará el billete y/o el bono del alojamiento hasta el último momento posible. Este procedimiento permitirá cancelar el viaje (sin penalización alguna) y/u obtener precios mejores.
- La agencia de viajes deberá enviar un email, inmediatamente después de la compra del billete y/o del bono del alojamiento, con la información y documentación necesaria, e identificando el precio final.

El envío de billetes y/o bonos de alojamiento 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 el destinatario recibe dicha documentación sin coste

para DIPC.

Asimismo, en la documentación a entregar a los usuarios en sus desplazamientos, además de los billetes, bonos o reservas, etc., deberán indicarse las direcciones y teléfonos de los lugares para resolver las incidencias que puedan surgir en relación con el transporte y alojamiento.

Tanto en reservas online como reservas offline, la agencia de viajes deberá verificar en todo momento que el servicio solicitado por el personal de DIPC se adapta a las normas internas que posee DIPC para reservas de viajes. A estos efectos, DIPC pondrá a disposición de la agencia de viajes adjudicataria dichas normas internas.

El incumplimiento de los plazos de respuesta señalados en esta Cláusula permitirá automáticamente a la entidad contratante gestionar la reserva por su cuenta, además de aplicarse las penalizaciones recogidas en la Carátula.

RESERVA DE COCHES DE ALQUILER

La empresa adjudicataria aceptará, tramitará y confirmará todas las reservas de alquiler de cualquier clase de vehículo (coches, autocares, microbuses) que solicite DIPC, tanto en territorio nacional como internacional.

Además, gestionará los cambios y anulaciones pertinentes.

3.3. CONDICIONES ESPECIALES DE RESERVAS

Si el motivo del viaje del usuario es acudir a una conferencia o evento y la organización de los mismos facilita la reserva u ofrece un descuento, DIPC facilitará dicho descuento a la agencia para que pueda aplicarlo a la hora de realizar la reserva. En caso de imposibilidad, DIPC se reserva el derecho de realizar la reserva por su cuenta.

Asimismo, en caso de que el viajero disponga de algún descuento especial por su categoría, se realizará el mismo trámite que en el párrafo anterior.

4. FORMACIÓN A USUARIOS – HERRAMIENTA INFORMÁTICA Y APP PARA MÓVILES

El contratista deberá ofrecer formación y un manual de uso de la plataforma de reserva, tal como señala la Carátula. Además, deberá ofrecer formación para el uso de la App prevista igualmente en la Carátula.

La formación se podrá realizar de forma presencial o mediante cualquier método electrónico que permita a los usuarios adquirir el conocimiento necesario para el uso eficiente de la herramienta.

En cualquier caso, el contratista deberá atender cualquier duda o incidencia que surja en este sentido en los plazos señalados en este Pliego.

5. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS (CONGRESOS, SEMINARIOS)

El servicio de gestión de eventos que se prestará a la entidad contratante consistirá en:

- Transporte y alojamiento de los asistentes
- Traslados (individuales y colectivos)

This contract will be financed with funds from the Basque Government, the Ministry of Science and Innovation and the European Union