PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA ASOCIACIÓN BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la contratación del servicio de agencia de viajes (con criterios ambientales) para ASOCIACIÓN BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI (en adelante, BC3) según lo previsto en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su Carátula.

El servicio consistirá en la gestión de reservas con la agencia (directas por email y excepcionalmente vía telefónica), emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes de transporte, así como, los servicios de alojamiento y de otros servicios propios de una agencia de viajes para BC3. No obstante lo anterior, la entidad contratante se reserva el derecho de poder contratar servicios de transporte y alojamiento directamente con los proveedores de servicio.

El Código CPV del contrato es: 63510000-7 (Servicios de agencias de viajes y servicios similares).

2. CONTENIDO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

En general, las propuestas de la agencia deberán ser las más económicas del mercado; siendo el precio el criterio de selección preferente por parte de los empleados de BC3, entre las distintas opciones ofrecidas por el contratista.

En todas las reservas, la agencia de viajes deberá verificar en todo momento, que el servicio solicitado por el personal de BC3 se adapta a las instrucciones internas que posee BC3 para reservas de viajes. A estos efectos, BC3 pondrá en conocimiento de la agencia de viajes adjudicataria dichas normas internas.

Dichas normas internas establecen limitaciones en el precio de vuelos/viajes y dichas limitaciones, así como la autorización de excepciones, deberán ser adecuadamente controladas por los interlocutores de la agencia de viajes.

2.1. Horario:

La agencia de viajes prestará el servicio de forma regular y continuada, de lunes a viernes, en el horario mínimo de 9:00 a 18:00 horas, telefónicamente, por correo electrónico con atención al menos en inglés, castellano y euskara.

Además del horario habitual descrito anteriormente, la agencia de viajes deberá prestar un servicio telefónico permanente, con atención, al menos, en inglés y castellano, 365 días al año, las 24 horas al día, cuya misión principal será apoyar y ayudar al personal de BC3 en caso de urgencia y fuera del horario normal de atención. El plazo máximo para la resolución de incidencias urgentes será de 24

horas desde que la incidencia a resolver haya sido comunicada por la entidad contratante a la agencia contratista.

La información sobre dicho servicio telefónico permanente deberá constar en la documentación a entregar a los usuarios en sus desplazamientos.

2.2. Lugar de presentación del servicio:

La agencia de viajes deberá entregar los billetes y bonos por medios electrónicos. Cuando esto no sea posible, deberán entregarse los billetes y bonos en la dirección de BC3 sin coste adicional.

2.3. Títulos de transporte:

La agencia de viajes tramitará y confirmará todos los títulos de transportes que BC3 solicite, tanto para viajes nacionales como internacionales, siguiendo las instrucciones de BC3 y asegurando los diferentes pasos de la confirmación establecidos en las instrucciones del centro. Asimismo, informará a los usuarios correspondientes de los servicios sobre horarios, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transportes solicitados. En caso de trayectos con escala, la agencia detallará la terminal de salida de cada vuelo al presentar las opciones, con el fin de que se pueda valorar si el tiempo de conexión es suficiente. Además, gestionará en cada caso la aplicación de las tarifas más ventajosas que pueda obtener (considerando también las compañías *low cost*), indicando expresamente las condiciones de equipaje incluidas (advirtiendo si la tarifa se limita a una bolsa bajo el asiento), así como las condiciones de cambio o reembolso de los billetes.

2.4. Alojamiento:

La agencia de viajes tramitará y confirmará todas las plazas hoteleras, o apartahoteles, apartamentos, residencias, etc. que solicite BC3 siguiendo las instrucciones de aceptación/confirmación del centro, tanto nacionales como internacionales y en las categorías y tarifas solicitadas.

Adicionalmente, la empresa contratista deberá buscar aquellos alojamientos que tengan buena conexión de transporte público y/o cercanos al punto de llegada o del lugar del evento. En caso de que exista, deberá priorizar en la propuesta los alojamientos cercanos al evento que cuenten con la Etiqueta Ecológica Europea para alojamientos turísticos.

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. Coches de alquiler y servicios complementarios:

Entre otros, el servicio de alquiler de coches se prestará, cuando así requiera BC3, en las mejores condiciones económicas y de servicios. La empresa contratista deberá informar al solicitante de las alternativas (como mínimo dos) disponibles, entre las

opciones deberá haber siempre algún turismo que utilice algún combustible alternativo (electricidad, biocarburante, etc…).

2.6. Informe de cálculo de huella de carbono.

El informe deberá incluir la huella de carbono individualizada por viaje y/o alojamiento realizado y país de destino. Asimismo, se requerirá que esta información relativa a la huella de carbono quede debidamente integrada y desglosada en la facturación de cada servicio.

2.7. Herramienta informática:

La agencia de viajes deberá contar con una herramienta informática que permita al menos la consulta de viajes realizados y reservados, gestión de facturas, albaranes y abonos.

2.8. Alternativas a las zonas de conflicto:

La agencia de viajes deberá garantizar la seguridad en los desplazamientos del personal de BC3 omitiendo proactivamente itinerarios que impliquen escalas o sobrevuelos en zonas de conflicto o inestabilidad geopolítica (según los criterios del Ministerio de Asuntos Exteriores), priorizando siempre rutas seguras aun cuando existan opciones más económicas o directas a través de zonas de riesgo.

3. TRAMITACIÓN DEL SERVICIO

BC3 podrá contactar por teléfono o email con la agencia de viajes (con gestores de reservas que deberán poder desarrollar correctamente sus funciones y comunicarse fluidamente, como mínimo, en inglés, castellano y euskera), quien deberá asegurar el cumplimiento de las siguientes condiciones mínimas:

- Las solicitudes realizadas en días laborales (de lunes a viernes) antes de las 12.00 horas, se deberán responder el mismo día antes de las 18.00 horas.

- Las solicitudes realizadas en días laborales (de lunes a viernes) después de las 12.00 horas, se deberán responder antes de las 12.00 horas del siguiente día laborable.

- El/la agente respondiendo a la solicitud realizada se deberá identificar (suficiente con un nombre) para que la persona que realiza la solicitud pueda realizar un seguimiento adecuado de la misma.

- Un aspecto importante es que, en el momento de realizar la reserva, se deberá de indicar de manera obligatoria, al menos, el motivo del viaje, el proyecto asignado y, en su caso, el paquete de trabajo.

- En caso de que la propuesta de la agencia de viajes no satisfaga las necesidades de BC3, la agencia de viajes deberá proponer soluciones alternativas.

- En caso de que la propuesta de la agencia de viajes satisfaga las necesidades de BC3, el solicitante notificará a la agencia de viajes la confirmación de la propuesta. Estas instrucciones de confirmación de viajes serán enviadas a la agencia de viajes para que se apliquen los protocolos allí establecidos.

- La agencia de viajes mantendrá la reserva durante 24 horas y no emitirá el billete hasta el último momento posible, siguiendo la política de confirmación de viajes de BC3

- La confirmación de la reserva y cualquier comunicación en relación a la reserva se deberá enviar a la dirección de correo electrónico del solicitante indicado por las instrucciones del centro.

4. INFORMES

La agencia de viajes deberá emitir a BC3 informes que recojan, al menos, la siguiente información:

- Detalle de los gastos incluidos por cada tipología de servicio.
- Destinos de los viajes.
- Número de operaciones.
- Identificación de los viajeros.
- Información sobre la huella de carbono.

Dichos informes deberán ser remitidos con carácter mensual en soporte electrónico.