LA VERSIÓN EN CASTELLANO SE ENCUENTRA A CONTINUACIÓN DE LA VERSIÓN EN EUSKERA QUE FINALIZA EN LA PÁGINA 10

APLIKATU BEHARREKO KLAUSULA TEKNIKOEN AGIRIA, NEIKER, NEKAZARITZA IKERKETA ETA GARAPENERAKO EUSKAL ERAKUNDEA, S.A.-RENTZAKO BIDAIAK KUDEATZEKO ZERBITZUA INGURUMEN-IRIZPIDEAK KONTUAN KONTRATATZEKO (ERREF.- NK 01/26)

LEHENENGOA.- KONTRATUAREN XEDEA

Agiri honen xedea da NEIKER, NEKAZARITZA IKERKETA ETA GARAPENERAKO EUSKAL ERAKUNDEA, S.A.-rentzako **bidaiak kudeatzeko zerbitzua ingurumen-irizpideak kontuan hartuta** kontratatzea.

Zerbitzua izango da lur, aire eta itsasoko garraiorako txartelak eta ostatua erreserbatu, atera, aldatu, baliogabetu, dagokionean, eta entregatzeko gestioak egitea, bai lurralde nazionalean bai atzerrian, horiek beharrezkoak badira NEIKERek bere jarduera dela-eta antolatu behar dituen joan-etorri eta egonaldietarako, bai langileentzat bai hizlari kolaboratzaileentzat, bere jarduera ildoetako edozeinetan, baita ere NEIKERek sektorearen berezko edozein zerbitzutarako eska ditzakeenetarako: bisak tramitatzea, ibilgailuak gidariarekin edo gabe alokatzea, bilerak eta ekitaldiak antolatzea, etab.

NEIKERek ez du bere gain hartzen bidaia guztiak enpresa esleipendunaren bitartez kontratatzeko betebeharra, baldin eta beste enpresa batzuek eskainitako baldintzak ekonomikoki hobeak badira.

Egin beharreko zerbitzu nagusiak hauek izango dira:

1.- Garraio tituluak (txartelak) ateratzea eta bidaiak erreserbatzea:

Enpresa esleipendunak NEIKERek behar dituen txartel guztiak erreserbatu, atera eta entregatuko ditu, edozein garraiobide nazional edo nazioartekotarako. Enpresa esleipendunak kudeatuko ditu, halaber, beharrezkoak diren txartel horien aldaketak eta baliogabetzeak, esleitzaileak emandako jarraibideen arabera. NEIKERek behar besteko aurrerapenez jakinaraziko dizkio enpresa kontratistari eskatutako datak, helmugak eta txartel motak. Eskatutako destino, data eta klaseetarako plazarik ez badago, esleipendunak beste irtenbide batzuk proposatu beharko dizkio NEIKERi. Enpresa esleipendunak, edozein erreserba egin aurretik, hegazkin konpainiak izan ditzakeen aukeren, tarifen, eskalen eta abarren berri eman beharko dio NEIKERi, eta, hala badagokio, NEIKERentzat aukerarik onenak proposatu beharko ditu. Erreserba onartu ondoren, enpresa esleipendunak behar bezala betetako txartelak entregatuko ditu NEIKERek adierazitako lekuetan:

a.) Tren bidezko garraioaren kasuan, agentziak nahitaez bermatu beharko du hartzaileak berak tren geltokiko trenbide-operadorearen bulegoetan txartelak zuzenean aldatzeko edo baliogabetzeko aukera.

b.) Bidaia, ahal dela eta oro har, hegaldi, linea edo ibilbide erregularretan egingo da, zuzeneko ibilbideetan, txartel elektronikoak izateko aukerarekin.

c.) Enpresa esleipendunaren betebeharra izango da tarifarik onuragarriena eskaintzea, edozein garraio bidetan egindako bidaia bakoitzerako, bidaiariaren daten, ordutegien eta ezaugarrien arabera, baita bidaia horietan egon daitezkeen beste inguruabar batzuk ere, eta, edonola ere, bere gain hartuko ditu desplazatutako pertsonei buruz NEIKERek emandako jarraibideak, garraioaren eta erabili beharreko ostatuaren ezaugarriei dagokienez.

d.) Enpresa esleipendunak kontratuaren xedeko zerbitzu guztietan tarifarik onuragarrienak eskaintzeko konpromisoa hartzen du. NEIKERek agentziak eskainitakoa baino tarifa onuragarriagoa lor dezakeen kasu guztietan, hau eskaintza berdintzen saiatuko da, baldintzak berberak direnean. Eskaintza berdintzerik ez dagoenean, ez da txartela haren bidez izapidetzeko betebeharrik izango. Kasu honetan, ajentziak berdintzerik euki ez duten eskaintzen errejistroa eramango du, horretarako justifikazioa jasoz.

e.) Enpresa esleipendunak txartelak ateratzeko konpromisoa hartzen du bere gain, eta, horretarako, NEIKERekin enpresa, konpainia edo garraio erakundeekin sinatu dituen edo harpidetu daitezkeen akordioetatik eratorritako deskontuak edo hobekuntzak aplikatuko dizkie prezioei.

f.) Enpresa esleipendunak 2 orduko epea bermatu beharko du eskatutako eskaerei erantzuteko, dagokion eskaera egiten denetik zenbatzen hasita.

g.) Ezeztapenak edo data, helmuga edo klase aldaketak gertatzen badira, konpainia bakoitzak ezarrita duena beteko da, bai ezeztatzeko edo aldatzeko epeen arabera, bai txartel motaren arabera. Hala ere, enpresa esleipendunak, erreserba baieztatu baino lehen, alderdi horiei buruzko baldintzen berri eman beharko du.

2.- Ostatuak kontratatzea

Enpresa esleipendunaren betebeharra da NEIKERek eskatzen dion ostatua erreserbatzeko eta baieztatzeko, eremu nazionalean zein nazioartekoan eta eskatutako kategorietan, eta erreserba horiek tarifa egokiak dituzten ostatuetan eta zerbitzuaren hartzailearen ezaugarrien arabera egin beharko ditu. Eskatutako helmuga, data eta klaseetarako plazarik ez badago, esleipendunak beste irtenbide batzuk proposatu beharko dizkio NEIKERi. Hori gorabehera, NEIKERek ez du ostatua agentziaren bidez modu esklusiboan kontratatzeko betebeharrik.

Enpresa esleipendunak unean-unean egon daitezkeen tarifa berezien berri ere emango du.

Ezeztapenak edo data, helmuga edo klase aldaketak gertatzen badira, ostatu bakoitzak ezarrita duena beteko da, ezeztatzeko edo aldatzeko epeen arabera. Hala ere, enpresa esleipendunak, erreserba baieztatu baino lehen, alderdi horiei buruzko baldintzen berri eman beharko du.

3.- Bidaia agentziaren beste zerbitzu batzuk

a.) Alokairuko autoak:

Zerbitzu hori behar denean emango da, prezio eta segurtasun baldintzarik onenetan.

Enpresa esleipendunak taxien eta ibilgailuen alokairuaren (gidariarekin edo gidaririk gabe) prezioen erreserbak emango dizkio NEIKERi, horrek data eta helmuga jakinetarako eskatzen dituenean. NEIKERek behar besteko aurrerapenez jakinaraziko dizkio enpresa esleipendunari eskatutako datak eta helmugak zein eskatutako ibilgailuen mota. Eskatutako helmuga, data eta klaseetarako ibilgailurik ez badago, esleipendunak beste irtenbide batzuk proposatu beharko dizkio NEIKERi. Enpresa esleipendunak, erreserba baieztatu baino lehen, alderdi horiei buruzko baldintzen berri eman beharko du.

Aurrekoa gorabehera, NEIKERek ez du zerbitzu hori agentziaren bidez modu esklusiboan kontratatzeko betebeharrik.

b.) Zerbitzu osagarriak

NEIKERek eskatzen dituen beste zerbitzu batzuk, hala nola aretoak erreserbatzea, cateringa kontratatzea edo NEIKERek antolatutako hitzaldi, ikastaro edo mintegien osagarri diren zerbitzuak, esleipendunak aurrekontua aurkeztu ondoren onartuko dira. Kasu horietan, enpresa esleipendunak gutxienez hiru zerbitzu hornitzaile aurkeztu beharko dizkio NIEKERi, aukeratzeko.

BIGARRENA.- ZERBITZUA EGITEKO BALDINTZAK

1.- Zerbitzua NEIKERen Arkautiko eta Derioko bulegoetan egingo da, eta zerbitzua egitetik eratortzen diren gastu guztiak esleipendunaren kontura izango dira, horien barruan egonik instalazioak eta langileak, ekipamendua, komunikazio gastuak, dagokion frankeoa, bulegoko materiala edo beste edozein.

2.- Enpresa esleipendunak erreserba sistema informatikoetarako konexioa izan beharko du, plazak berehala baieztatzeko, eta programa integratu bat ere bai, tarifarik egokiena aukeratzeko, eskatutako zerbitzu bakoitzaren data, klase eta baldintza bereziak kontuan hartuta.

3.- Kontratistak eman zaizkion datuak edo NEIKERekin bat eginda eta adostuta bere esku edo bere langileen esku jarritako datuak erabiltzen edo manipulatzen baditu, zuzenean edo zeharka, eta halaber, prestazioak hobeto egiteko, kontratuko baldintzei

dagokienez, zuzen, egoki eta txosten, datu edo ondasun horien eman zirenean zuten xederako bakarrik jardungo du.

4.- Enpresa esleipendunak idatziz jakinaraziko ditu, edozein erreserba egin aurretik, hura deuseztatzeko gastuak eta baldintzak, halakorik balego.

5.- NEIKERek inola ere ez du aurrerakinik, gordailurik edo zuzeneko ordainketarik egingo, ez du kreditu txartelik emango eta ez du ordaintzeko beste bitartekorik erabiliko erreserbak edo zerbitzuak bermatzeko, eta esleipendunaren erantzukizuna izango da erreserbak egiteko eta zerbitzua emateko beharrezko baliabide teknikoak eta finantzarioak edukitzea.

6.- Bisa edo bestelako agiri bereziren bat behar duten bidaietan, nortasun agiriez edo pasaporteez gain, enpresa esleipendunak horiek lortzeko beharrezko gestioak egingo ditu. Gestio gastuek ez dute kosturik izango NEIKERentzat, eta NEIKERek hartuko ditu bere gaina bisa emateko beharrezkoak diren tasak edo kostuak.

7.- Halaber, Espainiako osasun agintariek edo Osasunaren Mundu Erakundeak herrialde jakin batzuetan txertoa jartzea edo osasun zaintzako ezohiko neurriak hartzea gomendatzen dutenean, enpresa esleipendunak unean-unean eta idatziz jakinaraziko dio NEIKERi.

8.- Enpresa esleipendunak, eskatzen zaion guztietan, beharrezko gestioak egingo ditu kexak, kalteen erreklamazioak, aseguruen konpentsazioak eta NEIKERek hirugarrenen aurrean kontratua gauzatzeko dituen beste eskubide batzuk izapidetzeko.

9.- Esleipendunak erreserba, baieztapen eta egindako zerbitzuak justifikatzen dituzten agiriak emateko zerbitzua astelehenetik ostiralera bitartean eskainiko du, gutxienez 9:00etatik 18:00etara bitarteko ordutegian.

10.- Ezarritako ordutegitik kanpo, enpresa esleipendunak 24 orduko eta urtean 365 eguneko larrialdi zerbitzua eman beharko du, berari eskatutako zerbitzuetan aldaketak edo deuseztapenak egiteko gaitasunarekin, eta gerta daitezkeen gorabeherak konpontzeko gaitasunarekin.

Ondorioz, agentziak, garraio tituluekin eta/edo ostatu bonuekin eta gainerako zerbitzuekin batera, larrialdi zerbitzuarekin harremanetan jartzeko informazioa eman beharko du, telefonoa eta helbidea, eta zerbitzu hori doakoa izango da.

11.- Kontratistaren betebeharra izango da zerbitzua ahalik eta azkarren eta modurik eraginkorrean kudeatzeko, horretarako beharrezkotzat jotzen dituen langileak eta bitarteko informatiko, mekaniko edo bestelakoak erabiliz, eta, zehazki, kontratatutako prestazioen zerbitzuan zehar gerta daitezkeen gorabeherak konpontzeko.

12.- Agiri honen xedeko zerbitzuak NEIKERek behar bezala baimendutako langileek eskatuko dituzte, eta beharrezko datuak idatziz emango dituzte (pertsonak, ibilbidea, datak, etab.).

Agentziak zuzenean fakturatuko ditu.

13.- Enpresa esleipendunak NEIKERek adierazitako posta helbidean edo helbide elektronikoan eman beharko dizkie dagozkion txartelak, bonuak edo erreserbak zerbitzu honen xedeko pertsonei. Zerbitzu horiengatik egindako faktura NEIKERen administrazio departamentura bidaliko da beti.

14.- Agentzia esleipendunak fakturatutako zerbitzuen txostenak egin beharko ditu sei hilean behin, zerbitzu bakoitza bereiziz, deskontua banakatuz eta, hala badagokio, NEIKERek zuzenean lortutako tarifak berdindu ezin dituelako, atera gabeko txartelen zerrenda sartuz.

HIRUGARRENA.- KONTRATISTAREN BETEBEHARRAK

Kontratistak betebehar hauek izango ditu:

1.- Bidaia tituluak ateratzea, NEIKEReko langile baimendunek emandako jarraibideetan zehaztutakoaren arabera, baita ostatu erreserbak edo agiri honen xedeko edozein zerbitzu egitea ere.

2.- NEIKEReko langile guztiei, hizlariei, laguntzaileei edo edozein jarduera ildotan parte hartzen dutenei emango zaizkie zerbitzuak.

3.- Eskainitako tarifak, prezioak eta deskontuak Espainian nahiz atzerrian hasten diren zerbitzuei aplikatuko zaizkie, azken helmuga edozein dela ere.

4.- Kontratistak bermatu beharko du garraio konpainiek dagokien aseguru poliza izango dutela, indarrean dagoen legeriaren arabera, eta hautatutako enpresaren erantzukizuna izango da betebehar hori betetzen dutela zaintzea.

5.- Prestazioaren kudeaketa NEIKERentzat onuragarrienak diren aukerak eta alternatibak proposatzeko printzipioaren arabera egingo da, eta, bereziki, arlo ekonomikoan. Halaber, proposatutako zerbitzua aldatzen edo deuseztatzen bada sortuko diren gastuen edo kostuen berri eman beharko du.

6.- Kontratistak aukera onuragarrienak aplikatu beharko ditu NEIKERek baimendutako langileek emandako bidaia jarraibideetan agertzen diren baldintzei aplika dakizkiekeenen artetik.

7.- Hotel kateetan, garraio enpresetan, ibilgailuak alokatzeko enpresetan eta abarretan deskontuak edo baldintza bereziak lor badaitezke, esleipendunaren betebeharra izango da zerbitzu horiek NEIKERek ezarritako baldintzetan proposatu eta erabiltzea, bere eskaintza aplikatzea onuragarriagoa denean izan ezik.

8.- Zerbitzuen kudeaketa ondorengo *ingurumen-irizpideak* kontuan hartuta:

Bidaia
1. Bidaiarik antolatzea eskatzen denetan, enpresa esleipendunak aukera eskuragarriak aztertu eta eskaera-egileari aukera hoberenen berri eman beharko dio. Era berean, 3 ordu baino gutxiagoko hegaldietan, esleipendunak bidaia bera trenez egiteko dauden aukerak aztertu eta jakinaraziko ditu. Hau jaso behar du aukera bakoitzari buruz aurkeztu behar duen dokumentazioak:

(i) *Garraiobidea* (hegazkina, trena, autobusa…), eta guztizko prezioa.

(ii) Ibilbide bakoitza egiteko *behar den denbora* (hegazkinari dagokionez, hara igo aurreko denbora eta aireportutik helmuga-hirira joateko behar den gutxi gorabeherako denbora barne) eta zenbat garraiobide erabili diren.

(iii) Joan-etorriak *sortutako CO_2-isurpenak*. Hori kalkulatzeko, erreferentzia-balio hauek erabili behar dira:

Garraiobidea	**CO2-aren emisio-faktorea**
Gasolina-**autoa**	0,197 kg CO_2, km eta ibilgailuko
Gasolio-**autoa**	0,190 kg CO_2, km eta ibilgailuko
Autobusa	0,065 kg CO_2, km eta bidaiariko
Trena	0,050 kg CO_2, km eta bidaiariko
Hegazkina - ibilbide laburrak (300 km baino gutxiagokoak) - erdibideko ibilbideak (300-750 km bitartekoak) - ibilbide luzeak (750 km baino gehiagokoak)	0,510 kg CO_2, km eta bidaiariko 0,400 kg CO_2, km eta bidaiariko 0,320 kg CO_2, km eta bidaiariko

Egiaztapena: egindako eskaintza.

Ostatua
2. Ostatu erreserba eskatzen denetan, esleipendunak, ohe-bagoiez gain, garraio publikoarekin ongi konektatuta daudenak eta jomugatik eta/edo ekitaldia izango den tokitik gertu daudenak eta ingurumen-kudeaketako jardunbide egokiak dituztenak lehenetsiko ditu.
Egiaztapena: egindako eskaintza.

Turismo erako ibilgailuak
3. Auto-alokairuen eskaeren kasuetan, esleipendunak eskaintzaren berri (bi aukera gutxienez) emango dio eskaera-egileari. Aurkeztu beharreko dokumentazioan, aukera bakoitzarentzat, honako informazio hau emango da:

Marka, modeloa eta matrikula	**Erregai-mota**	**Trafiko Zuzendaritza Nagusiaren etiketa (DGT)**	**CO_2 emisioak (g/km)**	**Prezioa eta baldintzak**

Aukeren artean beti egongo da A edo B energiaren efizientzia-kategoria duen turismoren bat, eta ibilgailuaren CO2 isurketak ez dira inoiz 200 g/km-tik gorakoak izango. Ibilgailuaren kategoria eta isurien datuak jakiteko ekoizlearengana zein banatzailearengana joko da eta/edo web orri honetara: https://coches.idae.es/base-datos/marca-y-modelo
Egiaztapena: egindako eskaintz

LAUGARRENA.- AGENTZIAKO LANGILEAK

1.- Agentzia esleipendunak bere betebeharrak betetzeko behar dituen langileak kontratatuko ditu. Langile horiek agentziaren mende egongo dira esklusiboki, zeinak ugazaba den heinean dagozkion eskubide eta betebehar guztiak izango baititu, eta, bere kargupeko langileei dagokienez, lan arloan, Gizarte Segurantzan eta Laneko Arriskuen Prebentzioan indarrean dauden xedapenak bete beharko ditu.

2.- Langile horiei dagokienez, NEIKERek ez du inolako lan loturarik, juridikorik, ekonomikorik edo bestelako loturarik. Langileen zuzendaritza teknikoa eta soldatako eta gizarte segurantzako ordainsari guztiak esleipendunak hartuko ditu bere gain.

3.- Agentzia da bere langileen diziplinaren erantzule, eta kontratu hau gauzatzean eragin ditzakeen kalte-galeren erantzule solidarioa izango da.

4.- Kontratistak kalifikazio tekniko zehatza duten sektoreko profesionalak eta sektorean esperientzia dutenak jarri beharko ditu zerbitzuaren buru, zerbitzua behar bezala gauzatzeko. Ezinbestekoa izango da CVa eranstea IX.eranskinean agertzen den taulean egokituta NEIKERen solaskide izango diren pertsonen eskaintza aurkezteko unean. Langile horiek izango dira esleipendunak zerbitzura bideratu behar dituenak, eta ez dute aldaketarik egin beharko, NEIKERekin aldez aurretik adostu ezean.

5.- Kontratistak gutxienez LAU pertsona izendatuko ditu zerbitzua egiteko. Horietako batek kontratatutako zerbitzuari esleitutako langileak koordinatu beharko ditu, egindako lanaren funtzionamendu egokiaren arduraduna izango da, eta zerbitzuaren kalitatea hobetzera eta sor daitezkeen arazoak konpontzera bideratuko duen komunikazio kanal egonkor bat ezarriko du.

6.- NEIKERek enpresa esleipendunari eskatu ahal izango dio lizitazio honen xedeko zerbitzuei esleitutako edozein pertsona ordezkatzeko, hala egitea gomendatzen duten inguruabarrak gertatzen direnean.

7.- Kontratua gauzatzen den bitartean ordezkapenen bat egin behar bada (bajak, baimenak eta oporrak), bidaia agentziak lehiaketa esleitzeko oinarrien agirian gaitasunari, esperientziari eta abarri buruzko baldintzak betetzen dituzten langileak jarriko ditu, betiere NEIKERen baimenarekin.

8.- Halaber, enpresak behar bezala justifikatutako halabeharrezko inguruabarrak gertatzen direnean, enpresak NEIKERi proposatu ahal izango dio esleitutako pertsonak ordezkatzea, eta NEIKERek ados egon beharko du enpresak hasieran esleitutako hautagaien ordezko gisa proposatzen dituen hautagaiekin.

BOSGARRENA.- ENTREGATU BEHARREKO DOKUMENTAZIOA

1.- Agentziak, NEIKEReko langile baimendunek emandako jarraibideen arabera, txartelak, bonuak edo erreserbak eman beharko dizkie zerbitzuko arduradunei. Faktura NEIKERen administrazio departamentura bidaliko da, eskatutako zerbitzuen egiaztagiriarekin batera.

2.- Halaber, sor daitezkeen gorabeherak konpontzeko tokien helbideak eta telefonoak adierazi beharko dira, eta zerbitzu hori doakoa izango da. Gainera, hartzaileek eskaintzen dituzten aseguruek estaltzen dituzten arriskuei buruzko informazioa, estalduraren zenbatekoak eta ordaintzeko modua azaldu beharko dira.

SEIGARRENA.- TXOSTENAK ETA FAKTURAK

1.- Enpresa esleipendunak faktura bat egingo du kontratatutako zerbitzu bakoitzeko, zenbatekoa zehaztuz. NEIKERek aldaketak baimendu ahal izango ditu fakturatzeko moduan, edo esleipendunari aldaketak egiteko eskatu ahal izango dio, fakturazioaren tramitazio administratiboa eta ordainketa arintzeko. Fakturarekiko adostasuna bidaiarien garraioko zerbitzu guztiak, ostatua edo kontratuaren xedeko beste edozein, fakturan adieraziko dena, egiazki eta positiboki eskaini ondoren egingo da.

2.- Hileroko fakturazio txostenek, NEIKERek fakturazio horren jarraipenari buruz egin behar duen kontrolaren ondorioetarako, xehetasun hauek izango dituzte:

a.) Eragiketen zenbateko osoa.
Produktuaren zenbatekoa (garraioa, ostatua, beste batzuk)

Eragiketa kopurua, guztira, produktu bakoitzeko.

Zerbitzuaren zenbateko garbia.

Txartelak, airekoak, trenbidekoak eta autobusekoak, ateratzean egindako karguak.

Aurkeztutako eskaintza ekonomikoaren arabera aplikatutako deskontua.

b.) Zerbitzua zein jarduerari/programari dagokion bereizita:
Fakturazioa guztira

Fakturazioa guztira, produktu motaren arabera

Beste zerbitzu batzuk

Txosteneko datu guztiek sexuaren arabera bereizita egon beharko dute (gizona/emakumea/beste bat).

3.- Kontratistak aurkeztuko duen fakturaren diseinuak informazio hau jaso beharko du:

i. Garraio tituluetarako:

ii.

NEIKEReko zer jarduerari dagokion

Zerbitzuaren hartzailearen izen-abizenak

Abiapuntua eta helmuga

Tarifa mota eta deskribapena

Garraioaren zenbatekoa

Enpresa esleipendunaren zerbitzuen zenbatekoa

Bidaiaren data eta ordutegia

iii. Ostatu zerbitzuetarako:

NEIKEReko zer jarduerari dagokion

Zerbitzuaren hartzailearen izen-abizenak

Udalerria

Hotel taldea

Ostatuaren eta gosariaren zenbatekoa

Hotel edo ostatuko beste zerbitzu batzuk eta aparteko zerbitzuak, xeheki zehaztuta

4.- Enpresa adjudikaziodunak *txosten bat bidaliko du urtero*, kontratuan bere gain hartutako *ingurumen-konpromiso guztiak* jasoko dituena, eta konpromiso horiei eman zaien erantzuna jasoko du, baita egiaztagiriak ere. Ingurumen-konpromiso horiek agiri teknikoan jasotakoak, ingurumen-izaerako egikaritze-baldintza bereziak eta adjudikazio-irizpideen bidez baloratutakoak dira.

Konpromisoen zerrenda: *Agiri teknikoaren 3.klausularen 8.-Zerbitzuen kudeaketa ondorengo ingurumen-irizpideak kontuan hartuta, puntuan jasotako honako kontzeptuei dagokienez:*

1. Bidaia.

2. Osatuta.

3. Turismo erako ibilgailuak.

4. Beste alderdi batzuk: adjudikaziodunaren arabera, lanen garapenean ingurumenean eragin positiboa izan dezaketen gai guztien deskribapena.

5.- *Emandako zerbitzuen txostena: kontratua amaitzean*, kontratistak txosten bat egin beharko du, eta kontratatutako aldian emandako zerbitzuen kontsumoa aztertuko du bertan.

Emandako zerbitzuen txostenean, gutxienez, informazio hau jaso beharko du agentzia kontratistak:

Erabiltzailea/k Emandako zerbitzu motak

Helmugak: maiztasuna

Erabilitako garraiobideak eta konpainiak

Hotelak: maiztasuna

Erabiltzaile bakoitzak zerbitzu bakoitzean egindako gastu unitarioa

Nolanahi ere, emandako zerbitzuen kostuari buruzko beste edozein datu eman behar dio kontratistak NEIKERi, gastuak modu hoberenean gainbegiratu eta kontrolatzeko beharrezkotzat jotzen badu.

Txosteneko datu guztiek sexuaren arabera bereizita egon beharko dute (gizona/emakumea/beste bat).

ZAZPIGARRENA.- IKUSKATZEKO ETA INFORMATZEKO AHALMENA

NEIKERek agentziak zerbitzua ematearekin zerikusia duen edozein gai ikuskatu edo informazioa eskatu ahal izango du, egoki irizten dion guztietan, eta agentziak eman egin beharko du.

ZORTZIGARRENA.- ARRISKUEN ETA ZERBITZUEN ESTALDURA

Bidaia agentziak NEIKERi bermatu beharko dio fakturazioaren %100 NEIKERek adierazitako kreditu txartelarekin egiteko aukera (Diners/AMEX/etab.).

Aseguru enpresak *24 orduko zerbitzua izango du urteko 365 egunetan* gerta daitezkeen gorabeherei erantzuteko.

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE APLICARSE PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE VIAJES PARA NEIKER, INSTITUTO VASCO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO AGRARIO, S.A.
(REF.- NK 01/26)

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto la contratación del **servicio de gestión de viajes con criterios ambientales** para NEIKER, INSTITUTO VASCO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO AGRARIO, S.A.

El servicio consistirá en la gestión de reserva, emisión, modificación, anulación en su caso, y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo y alojamiento, tanto en territorio estatal como en el extranjero, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que NEIKER deba organizar por razones de su actividad, tanto para su personal como para ponentes colaboradoras en cualquiera de sus líneas de actividad, así como de cualquier otro servicio propio del sector que pueda demandarse por parte de NEIKER: tramitación de visados, alquiler de vehículos con o sin conductor, organización de reuniones y eventos, etc.

NEIKER no asume la obligación de contratar todos los viajes a través de la empresa que resulte adjudicataria, siempre y cuando las condiciones ofertadas por otras empresas sean económicamente más ventajosas.

Los principales servicios a realizar serán los siguientes:

1.- Emisión de Títulos de transporte (billetes) y reserva de viajes:

La empresa adjudicataria reservará, emitirá y entregará todos los billetes que precise NEIKER, en cualquier medio de transporte, estatal o internacional. La empresa adjudicataria gestionará igualmente los cambios y anulaciones de dichos billetes que sean necesarios, en función de las instrucciones recibidas por el adjudicador. NEIKER comunicará a la empresa contratista, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de billetes requeridos. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la adjudicataria deberá proponer a NEIKER soluciones alternativas. La empresa adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva de billete de avión deberá informar a NEIKER de las posibles opciones de compañía aérea, tarifa, escalas, etc, proponiendo en su caso las mejores opciones para NEIKER. Una vez aceptada la reserva, la empresa adjudicataria entregará los billetes debidamente cumplimentados en los lugares que NEIKER indique:

a.) En el caso de transporte por ferrocarril, será obligatorio para la agencia que se garantice además la posibilidad de cambio o anulación de los billetes directamente en las oficinas de la operadora ferroviaria en la estación de tren correspondiente por las propias destinatarias.

b.) El viaje se realizará, de ser posible y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular, trayectos directos, incluyendo la posibilidad de billetes electrónicos.

c.) La empresa adjudicataria está obligada a ofertar la tarifa más ventajosa, en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios, características de la pasajera, así como otras circunstancias que concurran en dichos viajes, haciendo suyas en todo caso, las instrucciones emitidas por NEIKER respecto a las personas desplazadas en lo referente a las características del servicio de transporte y/o alojamiento a utilizar.

d.) La empresa adjudicataria se compromete a ofrecer las tarifas más ventajosas en todos los servicios objeto del contrato. En todos los casos en que NEIKER pueda obtener una tarifa más ventajosa que la ofrecida por la agencia, esta deberá intentar igualar dicha oferta siempre y cuando las condiciones sean las mismas. En caso de que no se pueda igualar la oferta, no existirá obligación de tramitar el billete a través suyo. En este último caso, la agencia llevará un registro de las solicitudes en las que no haya podido alcanzar la equiparación, debiendo quedar constancia de su justificación.

e.) La empresa adjudicataria se compromete a asumir la emisión de billetes aplicando a los precios, los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos que con NEIKER haya suscrito o pueda suscribirse con empresas, compañías o entidades de transporte.

f.) La empresa adjudicataria deberá asegurar un tiempo de respuesta a las peticiones solicitadas de 2 horas desde la emisión de la correspondiente solicitud.

g.) Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada compañía tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación como de la clase de billete. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en este caso se rijan sobre estos aspectos.

2.- Contratación de alojamientos

La empresa adjudicataria está obligada a reservar y confirmar el alojamiento que le sea solicitado por NEIKER, tanto en el ámbito estatal como internacional y en las categorías solicitadas, teniendo que efectuar estas reservas en alojamientos con tarifas apropiadas y en función de la persona para quién se haya solicitado el servicio. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitadas, la empresa adjudicataria deberá proponer a NEIKER soluciones alternativas. Sin perjuicio de ello, NEIKER no se obliga a contratar el alojamiento exclusivamente a través de la agencia.

La empresa adjudicataria informará también de las tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada alojamiento tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación. No obstante la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

3.- Otros servicios de agencia de viajes

a.) Coches de alquiler:

Este servicio se prestará cuando se requiera, en las mejores condiciones de precio y seguridad.

La empresa adjudicataria proporcionará a NEIKER las reservas de precios de taxis y alquiler de vehículos (con o sin conductor) cuando sean solicitados por ésta para fechas y destinos concretos. NEIKER comunicará a la empresa adjudicataria, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de vehículos requeridos. En el supuesto de que no existan vehículos para los destinos, fechas y clases solicitadas, la empresa adjudicataria deberá proponer a NEIKER soluciones alternativas. La empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan estos aspectos.

Sin perjuicio de lo anterior, NEIKER no se obliga a contratar este servicio exclusivamente a través de la agencia.

b.) Servicios complementarios:

Otros servicios que sean solicitados por NEIKER, tales como reserva de salas, contratación de catering o servicios complementarios a las conferencias, cursos o seminarios organizados por NEIKER, se aceptarán previo presupuesto presentado por la adjudicataria. En estos casos, la empresa adjudicataria deberá presentar a NIEKER al menos tres posibles proveedoras de servicios para elegir.

SEGUNDA.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.- La prestación del servicio se realizará en las oficinas de NEIKER en Arkaute y Derio, siendo por cuenta de la adjudicataria todos los gastos que se deriven de la prestación del servicio incluyendo instalaciones y personal, equipamiento, gastos de comunicación, franqueo correspondiente, material de oficina o cualquier otro.

2.- La empresa adjudicataria deberá disponer de conexión a los sistemas informáticos de reserva con confirmación inmediata de plazas junto con un programa integrado que permita elegir la tarifa más conveniente atendiendo a las fechas, clase y condiciones especiales de cada servicio solicitado.

3.- La utilización o manipulación, directa o indirecta, por la contratista, de los datos aportados en su caso o puestos a disposición de aquella o del personal a su cargo, por y de acuerdo con NEIKER y las bases del contrato, para el mejor cumplimiento de las

prestaciones, deberá ser siempre correcta, adecuada y reservada al fin para el que dichos informes, datos o bienes fueron facilitados.

4.- La empresa adjudicataria comunicará por escrito y antes de realizar cualquier reserva, los gastos y condiciones de anulación de la misma, si existiesen.

5.- NEIKER en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, facilitará tarjetas de crédito o utilizará otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad de la adjudicataria disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para las reservas y prestación del servicio.

6.- En los supuestos de viajes que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario, además de los documentos de identidad o pasaportes, la empresa adjudicataria realizará las gestiones necesarias para su obtención. Los gastos de gestión no tendrán costes para NEIKER, que si se hará cargo de las tasas o costes necesarios para la concesión del visado.

7.- Asimismo, cuando las autoridades sanitarias vascas, españolas o la Organización Mundial de la Salud aconsejen la vacunación o medidas de cuidados sanitarios extraordinarios en determinados países, la empresa adjudicataria informará puntualmente y por escrito a NEIKER.

8.- La empresa adjudicataria, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para tramitar quejas, reclamación de daños, compensaciones de seguro y otras a las que tenga derecho NEIKER ante terceros en el marco de ejecución del contrato.

9.- La adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifiquen los servicios prestados en jornada de lunes a viernes, con el siguiente horario mínimo de 9:00-20:00 horas.

10.- Fuera del horario establecido, la empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de emergencia, 24 horas al día durante 365 días al año, con capacidad de realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados a la empresa adjudicataria, y de resolver las incidencias que se produjeran.

Consecuentemente, la agencia deberá facilitar, junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, la información para contactar con este servicio de emergencia, teléfono y dirección, siendo la prestación de este servicio de carácter gratuito.

11.- La contratista quedará obligada a gestionar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto el personal y medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos, y en particular, para la resolución de las incidencias que surjan durante el servicio, en las prestaciones contratadas.

12.- Los servicios objeto de este Pliego, se solicitarán por personal debidamente autorizado por NEIKER que aportarán por escrito los datos necesarios (personas, itinerario, fechas, etc) siendo facturados por la agencia directamente a NEIKER.

13.- La empresa adjudicataria deberá entregar a las personas objeto de este servicio los correspondientes billetes, bonos o reservas en la dirección postal o electrónica que NEIKER indique. La factura emitida por estos servicios siempre será enviada al departamento de administración de NEIKER.

14.- La agencia adjudicataria deberá emitir informes semestrales de los servicios facturados distinguiendo cada servicio, desglosando el descuento e incluyendo, en su caso, la relación de billetes no emitidos por no poder igualar las tarifas obtenidas directamente por NEIKER.

TERCERA.- OBLIGACIONES DE LA CONTRATISTA

La contratista estará obligada a lo siguiente:

1.- Expedir los títulos de viaje conforme se especifique en las correspondientes instrucciones emitidas por personal autorizado de NEIKER, así como realizar las reservas de alojamiento, o la realización de cualquier servicio objeto de este pliego.

2.- Los servicios se prestarán a todo el personal de NEIKER, ponentes, colaboradoras o participantes en cualquiera de sus líneas de actividad.

3.- Las tarifas, precios y descuentos ofertados serán de aplicación tanto para los servicios que se inicien en el Estado español, como en el extranjero y con independencia del destino final.

4.- La contratista garantizará que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguro, de acuerdo con la legislación vigente, siendo responsabilidad de la empresa seleccionada velar que cumplan con esta obligación.

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 NEIKER y en particular, en lo económico. Asimismo deberá informar sobre los gastos o costes que se generarán en el supuesto de que se realicen cambios o anulación del servicio propuesto.

6.- La contratista deberá aplicar las opciones más ventajosas entre todas las que se puedan aplicar a las condiciones que figuren en las instrucciones de viaje facilitadas por personal autorizado por NEIKER.

7.- En el caso en que se pueda obtener descuentos o condiciones especiales en cadenas de hoteles, empresas transportistas, empresas de alquiler de vehículos, etc…, la adjudicataria estará obligada a proponer y utilizar estos servicios en las condiciones estipuladas para NEIKER, salvo que la aplicación de su propia oferta resulte más ventajosa.

8.- Gestión de los servicios considerando los siguientes *criterios ambientales*:

Viaje

1. Cuando se solicite organizar un viaje, la adjudicataria estudiará las opciones disponibles e informará de las mejores alternativas al / a la responsable de la petición. En desplazamientos con viajes en avión de duración inferior a 3 horas, la adjudicataria también estudiará y comunicará las posibilidades en tren. La documentación a presentar de cada alternativa incluirá:

(i) El *medio de transporte* (avión, tres, autobús,…) y precio total.
(ii) El *tiempo de duración* del trayecto (incluyendo en el caso de avión el tiempo previo al embarque y el tiempo estimado de traslado desde el aeropuerto a la ciudad de destino) y número de trasbordos.
(iii) Las *emisiones de CO_2* del desplazamiento (ida y vuelta). Para su cálculo se usarán los siguientes valores de referencia:

Medio de transporte	**Factor de emisión de CO_2**
Coche de gasolina	0,197 kg CO2 / km y vehículo
Coche de gasóleo	0,190 kg CO2 / km y vehículo
Autobús	0,065 kg CO2 / km y pasajero
Tren	0,050 kg CO2 / km y pasajero
Avión: - trayectos cortos (<300km) - trayectos medios (300-750 km) - trayectos largos (> 750 km)	0,510 kg CO2 / km y pasajero 0,400 kg CO2 / km y pasajero 0,320 kg CO2 / km y pasajero

Verificación: Oferta presentada.

Alojamiento

2. En el caso que se solicite la reserva de alojamiento, la adjudicataria, además de la opción en tren de cama, buscará aquellos que tengan buena conexión de transporte público y/o cercanos al punto de llegada o del lugar del evento y con buenas prácticas de gestión ambiental.
Verificación: Oferta presentada.

Vehículos turismo

3. En el caso que se solicite el alquiler de turismos, la adjudicataria informará al/ a la responsable de la petición de las diferentes alternativas (mínimo dos). En la documentación a presentar se indicará, para cada opción, la siguiente información:

Marca, modelo y matrícula	**Tipo de combustible**	**Etiqueta de la Dirección General de Tráfico (DGT)**	**Emisiones de CO_2 (g/km)**	**Precio y condiciones**

Entre las opciones deberá haber siempre algún turismo de categoría de eficiencia energética A o B y en ningún caso las emisiones de CO2 de los vehículos podrán ser superiores a 200 g/km. La categoría del vehículo y emisiones se puede obtener del fabricante o distribuidor y/o en la página Web: https://coches.idae.es/base-datos/marca-y-modelo
Verificación: Oferta presentada.

CUARTA.- PERSONAL DE LA AGENCIA

1.- La agencia adjudicataria contratará el personal preciso para atender a sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente de la misma, quién tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrona y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y Prevención de Riesgos Laborales, referidas al personal a su cargo.

2.- En relación con este personal, NEIKER no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otro género. La dirección técnica del personal y la totalidad de las remuneraciones salariales y de seguridad social serán asumidas por la adjudicataria.

3.- La agencia es responsable de la disciplina de su personal, haciéndose solidaria de los daños y perjuicios que éste pueda ocasionar en la ejecución del presente contrato.

4.- La contratista estará obligada a poner al frente del servicio, profesionales del sector que cuenten con calificación técnica precisa, y una experiencia en el sector, para atender la normal ejecución del presente servicio. Será imprescindible adjuntar el CV en el formato del Anexo IX en el momento de presentación de la oferta de las personas que actuarán como interlocutores de NEIKER. Dicho personal será el que la adjudicataria debe destinar al servicio, no debiendo introducir variaciones salvo acuerdo previo con NEIKER.

5.- La contratista designará como mínimo CUATRO personas para la prestación del servicio. Una de ellas deberá coordinar al personal asignado al servicio contratado, siendo responsable del buen funcionamiento del trabajo desempeñado con el fin de establecer un canal de comunicación estable que conduzca a mejorar la calidad del servicio y resolver los posibles problemas que surjan.

6.- NEIKER podrá solicitar de la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada por ésta a los Servicios objeto de la presente licitación, cuando concurran circunstancias que así lo aconsejen.

7.- Si durante la ejecución del contrato fuera precisa practicar alguna sustitución (bajas, permisos y periodos de vacaciones), la agencia de viajes destinará personal que reúna los requisitos de capacidad, experiencia, etc, solicitados en el pliego de bases para la adjudicación del concurso y siempre con previo acuerdo con NEIKER.

8.- Igualmente, cuando concurran circunstancias de fuerza mayor debidamente justificadas por la empresa, ésta podrá proponer a NEIKER la sustitución de las personas asignadas, debiendo NEIKER dar su conformidad a los candidatos que proponga la empresa como suplentes de los inicialmente asignados.

QUINTA.- DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

1.-La agencia, siguiendo instrucciones del personal autorizado de NEIKER, deberá entregar a las personas encargadas de este servicio billetes, bonos o reservas. La factura se enviará al departamento de administración de NEIKER simultáneamente con el justificante de los servicios solicitados.

2.- Asimismo deberán indicarse las direcciones y teléfonos de los lugares para resolver las incidencias que puedan surgir, siendo la prestación de este servicio de carácter gratuito. También deberá figurar la información de los riesgos que cubren los seguros ofertados con los que viajan las destinatarias, los importes de cobertura y forma de resarcimiento.

SEXTA.- INFORMES Y FACTURAS

1.- La empresa adjudicataria emitirá una *factura por cada servicio contratado*, detallando el importe del mismo. NEIKER podrá autorizar cambios en la forma de facturar o requerir al adjudicatario modificaciones que este vendrá obligado a realizar con el fin de agilizar la tramitación administrativa de la facturación y su pago. La conformidad a la factura se realizará tras la prestación real y positiva de todos los servicios de transporte de viajeros, alojamiento o cualesquiera otro objeto del contrato y que incluya dicha factura.

2.- Los *informes de facturación mensual* a efectos de control que sobre el seguimiento de dicha facturación debe ejercer NEIKER tendrán el siguiente detalle:

a.) Importe total de las operaciones.
Importe del producto (Transporte, Alojamiento, Otros)

Nº Total de operaciones por producto.

Importe neto del servicio.

Cargos de emisión de billetes, aéreos, de ferrocarril y de autobús.

Descuento aplicado en función de la oferta económica presentada.

b.) De forma desagregada por actividad/programada con el que relaciona el servicio:
Total facturación

Total facturación por tipo de producto

Otros servicios

Todos los datos aportados en el informe deberán estar desagregados por sexo (Hombres / Mujeres / Otro).

3.- La contratista vendrá obligada a presentar un *diseño de factura* que contenga la siguiente información:

i. Para títulos de transporte
   Actividad de NEIKER a la que se refiere

   Nombre y apellidos de la destinataria del servicio

   Origen y destino

   Tipo de tarifa y descripción

   Importe del transporte

   Importe de los servicios de la empresa adjudicataria.

   Fecha y horario de desplazamiento.

ii. Para servicios de alojamiento:
   Actividad de NEIKER al que se refiere

   Nombre y apellidos de la destinataria del servicio

   Localidad

   Grupo Hotelero

   Importe del alojamiento y desayuno

   Otros servicios hoteleros o del alojamiento y extras específicamente detallados

4.- La empresa adjudicataria enviará *anualmente un informe* donde se recojan todos los *compromisos ambientales* asumidos en el contrato, y donde se recogerá cómo se les ha dado respuesta, así como la documentación que lo acredita. Estos compromisos ambientales son los incluidos en el pliego técnico, las condiciones especiales de ejecución de tipo medioambiental, y los valorados a través de los criterios de adjudicación.

Listado de compromisos: *los mencionados en la cláusula 3 punto 8.- Gestión de los servicios considerando los siguientes criterios ambientales del Pliego técnico) en relación a los siguientes conceptos*:

1. Viaje.
2. Alojamiento.
3. Vehículo turismo.

4. Otros aspectos: descripción de todas aquellas cuestiones que, según la adjudicataria, puedan tener una incidencia ambiental positiva en el desarrollo de los trabajos.

5.- *Informe de los servicios prestados:* la contratista deberá elaborar un informe a la *finalización del contrato* en el que se analice el consumo de servicios en el período contratado.

La agencia contratista en el informe de servicios prestados deberá incluir como mínimo la siguiente información:

Usuario/a/s. Tipos de servicios prestados

Destinos: frecuencia

Medios de transporte y compañías empleadas

Hoteles: frecuencia

Gasto unitario por cada persona usuaria en cada servicio.

En todo caso, la contratista debe proporcionar a NEIKER cualquier otro dato relativo al coste de los servicios prestados que considere necesario para realizar una óptima supervisión y control sobre los gastos.

Todos los datos aportados en el informe deberán estar desagregados por sexo (Hombres / Mujeres / Otro).

SÉPTIMA.- FACULTAD DE INSPECCIÓN E INFORMACIÓN

NEIKER podrá inspeccionar o pedir información, siempre que lo estime conveniente, sobre cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio por parte de la Agencia y ésta estará obligada a facilitarlo.

OCTAVA.- COBERTURA DE RIESGOS Y SERVICIOS

La agencia de viajes deberá garantizar a NEIKER la posibilidad de que el 100% de la *facturación* se realice con la *tarjeta de crédito* indicada por NEIKER (Diners/AMEX/etc).

La empresa aseguradora dispondrá de *servicio de 24 horas* al día los 365 días del año para atender las *incidencias* que pudieran producirse.