BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA, HAZI FUNDAZIOAREN JARDUERA GARATZEKO ERABILITAKO BIDAIA-AGENTZIA ETA LAGUNTZA TEKNIKOKO ZERBITZUA KONTRATATZEKO, ETA DESPLAZAMENDUAK , GARRAIOAK ETA OSTATUA ANTOLATZEKO

1. KONTRATUAREN XEDEA

Zerbitzuak hauek hartuko ditu barne: bidaia kudeatzea, bitartekotza egitea eta antolatzea; desplazamenduen ondorioz behar diren aireko, lurreko zein haizeko garraio-txartelak erreserbatzea, bidaltzea, aldatzea, bertan behera uztea (hala badagokio) eta ematea, bai maila nazionalean zein atzerrikoan; HAZIren jardueraren ondorioz behar diren egonaldiak, bai langileentzat zein kolaboratzaileentzat, jardueraren edozein ildotan; sektoreari lotuta HAZIk eska lezakeen beste edozein zerbitzu, hala nola, bidaiak antolatzeko beharrezkoak diren administrazio-dokumentuak kudeatzea, hala nola bisak, ibilgailuak alokatzea gidariarekin edo gidaririk gabe, hitzaldietarako eta bileretarako aretoak, turismo-gidarien kudeaketa, ekipaje gehiegi eta aseguru bereziak.

Kontratuaren xedeak bidaia-agentzien berezko funtzioak hartzen ditu barne: informazioa, bidaiak programatzea, erreserbak egitea (eta, hala badagokio, ezeztatzea), garraio-linea erregularretako txartelak eskuratzea, ostatua erreserbatzea, ibilgailuak alokatzea, bisak kudeatzea, bidaia-aseguruak kontratatzea, lekualdaketak eta transferrak, etab. eta horiek ordaintzea.

Zerbitzuak HAZIk kontratistari eskatutakoaren eta horrek proposatutako baldintzen arabera emango dira.

Kontratuaren CPV kodea honako hau da: 63510000-7

2. ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

1. Gogoeta orokorrak

Hazi Fundazioak ez du bere gain hartzen bidaia eta ostatu guztiak esleipendun suertatzen den Agentziaren bitartez kontratatzeko betebeharra, betiere beste bitarteko batzuen bidez eskainitako baldintzak teknikoki edo ekonomikoki hobeak badira. Alderdi hori behar bezala justifikatu beharko da enpresa esleipendunaren behin betiko aurrekontu/eskaintza batekin.

Egoera honetan egongo dira**:**

- Eskatutako zerbitzu beraren kostua, beste bide batzuetatik lortutakoa, esleipendunak eskainitakoa baino txikiagoa denean.

- Jardunaldi, ikastaro edo kongresuetarako joan-etorrietan, ekitaldi, ikastaro edo jardunaldiaren antolamenduak proposatzen duenean ostatua ematea esleipendunak eskaintzen ez dituen hoteletan edo baldintza ekonomiko okerragoetan eskaintzen diren hoteletan.

Esleipendunak etengabeko arreta-telefono bat eman beharko du sor daitekeen edozein gorabehera konpontzeko.

Bidaietan gertatzen diren gorabeherak enpresa esleipendunari jakinaraziko dizkiote bidaiariek, eta enpresa esleipendunak gehienez ere 3 orduko epean ebatzi beharko du, bidaia nazioarteko bidaietan jakinarazten duenetik zenbatzen hasita, edo ordubeteko epean, bidaia lurralde nazionalean egiten bada.

2. Garraio-tituluak

Enpresa adjudikaziodunak HAZIk eskatzen dituen txartel guztiak izapidetuko ditu, bai bidaia nazionaletarako bai atzerrikoetarako ere, edozein garraiobidetan (hegazkina, trena, autobusa, itsasontzia, etab.); hurrengo arauekin bat egingo du:

- Enpresa adjudikaziodunak, jasota gera daitezkeen mezu elektronikoaren bidez, eta informazioa eskatzen zaionetik ahalik eta lasterren (24 ordu gehienez, 3. klausularekin bat), hiru (3) aukera edo bidaia-plan eskainiko ditu, eta horietako bat beti izango da eskaini dezakeen merkeena. Horrez gain, honako informazio hau emango du: bidaiaren datak eta ordutegiak, ibilbidea, aireko linea edo garraio-konpainia, libre dauden plazak, ezaugarriak eta erreserbaren baldintzak (itzul daitekeen eta/edo ordua/eguna aldatzeko malgutasuna), prezioak tasak barne eta enpresa adjudikaziodunaren gastuak.
- HAZIk kontuan hartuko ditu bidalitako aukerak, eta, horietako bat onartu ondoren, erabakiaren berri emango dio enpresa adjudikaziodunari. Horretarako agiri honen 4. klausulan adierazten den dagokion eskaera bidaliko dio, enpresak erreserba egin dezan eta txartelak bidali ditzan. HAZIk ez du aldea ordaindu beharko azken prezioa onetsitakoa baino garestiagoa balitz.

Enpresa adjudikaziodunak aireko, itsasoko, trenbideko edo auto-konpainien plazak berehala egiaztatzea ahalbidetzen duten erreserbatzeko sistema informatikoetarako konexioa izan beharko du, edo, hala badagokio, eserlekuak erreserbatzeko eta ibilgailuratzeko txartelak lortzeko sistema.

Ildo horretan, programa integratua izan beharko du, une oro tarifarik onuragarriena aukeratzea ahalbidetuko diona, bidaia, data eta iraupen bakoitzaren ezaugarriekin bat. Horretarako, NDC tarifei konektagarritasuna emango dien sistema bat edo irtenbide teknologiko baliokideak eduki beharko du, merkatuan tarifa guztiak eskuratu ahal izatea bermatzeko.

Zerbitzuaren barne bidaia-tituluen erreserba, egiaztapena, bidalketa, entrega eta fakturazioa sartuko dira, bai eta bidaia-txartelean egin litezkeen aldaketak, bidalketa berriak, bertan behera uzteak eta diruaren itzulera.

3. Ostatu-erreserbak

Enpresa adjudikaziodunak hoteleko gelen prezio berezien, erreserben, baieztapenen eta fakturazioen kudeaketa egin beharko du.

Adjudikaziodunak garraio publikoarekin ondo lotuta dauden eta/edo heltze-tokitik edo ekitaldiaren tokitik gertu dauden ostatuak bilatuko ditu, eta garraio publikoko geltokietarako distantzia metrotan adieraziko du, baita ekitaldiaren tokirainoko bidearen iraupena ere.

Horretarako, enpresa adjudikaziodunak eskatzen diren hoteletako plazen erreserbak izapidetu eta berretsiko ditu, nazionalak zein nazioartekoak, eta HAZIk adierazitako kategoriatan, honako arau hauei jarraikiz:

- Enpresa adjudikaziodunak, jasota gera daitekeen mezu elektronikoaren bidez, eta informazioa eskatzen zaionetik ahalik eta lasterren 24 ordu baliodun gehienez, hiru (3) aukera edo ostatu eskainiko ditu, eskatutako jarraibide eta ezaugarriekin bat, eta honako informazio hau emango du: hotelaren helbidea edo kokapena, kategoria, libre dauden plazak, erreserbatzeko baldintzak (gela-mota, ostatuaren erregimena, check-in eta check-out ordutegiak, etab.), erreserbaren ezaugarriak (itzuli daitekeen, ordua/eguna aldatzeko edo egun-kopurua areagotzeko malgutasuna…), prezio ofiziala tasa eta zerga guztiak barne, eta enpresa adjudikaziodunaren gastuak.

- Agentziak ostatu zehatza eskatzen badu eta hori agentzia adjudikaziodunak hitzarmena duenen zerrendan ez badago baina ostatua Internet edo telefono bidez erreserbatu ahal bada, adjudikaziodunak erreserba kudeatu beharko du, eta ondoren HAZIri fakturatuko dio. Adjudikaziodunak eskainitako hotelaren erreserbagatiko tasa bakarrik aplikatuko du.
- HAZIk bidalitako aukerak aztertuko ditu, eta, horietako bat onartu ondoren, erabakia jakinaraziko dio enpresa adjudikaziodunari. Horretarako, agiri honetako 4. klausulan adierazitako dagokion eskaera bidaliko dio, adjudikaziodunak erreserba egin dezan. HAZIk ez du aldea ordaindu beharko ostatuaren azken prezioa onetsitakoa baino garestiagoa balitz.
- Enpresa adjudikaziodunak HAZIk ostatu eta transferentziazko konpainiekin adostutako prezioak errespetatu beharko ditu.
- Enpresa adjudikaziodunak zerbitzuen hornitzaileekin baldintza bereziak negoziatuko ditu, baldintza ekonomikoei dagokienez, zein munduko edozein tokitako zerbitzuetako lehentasun eta fakturazio baldintzei dagokienez.
- Aukeratutako ostatua edozein hotel edo hotel-katerekin zuzenean kontratatuta kontratatu ahal izango da, aukeratutako ostatua zure ohe-bankuan eskuragarri dagoen edo ez alde batera utzita. Gainera, enpresa esleipendunak kontratazioak egin beharko ditu bilaketa-atarien bidez (booking, trivago, edo antzekoak...), beharrezkoa izanez gero (ohe-bankuan erabilgarri ez egotea, prezio garestiagoa...). Erreserbak bide horretatik egiten direnean, agentziak jakinarazi egin beharko du, erakunde esleipendunak balora dezan.

4. Bidaiako aseguruak

Enpresa adjudikaziodunak HAZIrentzat kontratatutako bidaietan gutxieneko estaldura hauek eskainiko zaizkio bidaiariari:

- Istripu-asegurua: 1.250.000 € heriotzagatik edo ezintasun iraunkorragatik.
- Gastu mediko, kirurgiko, farmazeutiko eta ospitalizaziokoak. 500.000€
- Bidaiaria aberriratzea edo munduko edozein tokitatik zauri edo gaixoen osasun-lekualdaketa egitea: Mugagabea.
- Premiazko odontologia-gastuak: 750 euro arte.

- Ekipajeen asegurua: 2.250€

Enpresa adjudikaziodunak osasun-zerbitzuen konpainia batekin sinatuko du aseguru-poliza, bidaiari bakoitzaren osasun-estaldurarako, bidaiaren erreserban adierazitako lekualdaketa irauten duen bitarterako.

5. Bestelako zerbitzuak

Era berean, enpresa adjudikaziodunak gutxienez honako zerbitzu osagarri hauek eman beharko ditu:

- Kotxeen alokairua
- Bisak izapidetzea
- Lekualdaketak eta transfer-ak
- Zerbitzu espezializatua ekitaldietan
- Aholkua eta informazioa ematea bidaien xede diren tokien egoera, ezaugarri, ohitura, txertatzeko behar eta abarrei buruz.
- Enpresa adjudikaziodunak zerbitzua ekonomia zein kalitate-arloan baldintza hoberenetan emateko beharrezkotzat jotzen dituen prestazio guztiak.

3. ZERBITZUAREN KUDEAKETA

Enpresa adjudikaziodunak beharrezko zerbitzuak ematean honako baldintza edo betebehar hauek betetzeko konpromisoa hartuko du:

1. Informazio eta laguntzarako zerbitzu iraunkorra. Enpresa adjudikaziodunak emandako zerbitzuen erreserba, berrespen eta dokumentuak bidaltzeko zerbitzua eta arreta emango du astelehenetik ostiralera, gutxienez **09:00etatik 16:00etara** (aurrerantzean, ordutegi balioduna).

2. Aurreko puntuan adierazitako ordutegiaren telefono-zerbitzu osagarriak arreta emango du eguneko 24 ordetan, urteko 365 egunetan. Horretarako, jazoerak konpontzeko telefono-zenbakia eman beharko du, eta hori bidaiak egingo duen pertsonari entregatu beharreko dokumentazioan agertuko da.

3. Garraio-txartelak eta/edo bidaia egiteko beharrezkoa den beste edozein dokumentazio HAZIren zerbitzuaren eskatzaileari bidaliko zaio, ahalik eta lasterren.

4. Emandako zerbitzuaren etengabeko kontrol sakona eta jarraipena, Haziren kontuaren arduradunak libre egotea eta azkarrak izatea bermatuz, eta jazoerak, garraiobideak bertan behera geratzea/atzerapenak, txartelen aldaketak, diru-itzulketak eta abar konpontzeko bizkortasuna ziurtatuz.

5. Prestazioaren kudeaketa, kasu guztietan, Hazi Fundazioarentzat onuragarrienak diren aukerak eta alternatibak proposatzeko printzipioaren arabera egingo da, bereziki ekonomiari dagokionez. Era berean, agentziak, erreserba egiten den unean, proposatutako zerbitzua aldatzen edo baliogabetzen bada sortuko diren gastu edo kostuen berri eman beharko dio Haziri.

Ahal den guztietan eta lehentasunez, txartel elektronikoa erabiliko da, eta dokumentuak eskaneatuta bidaliko dira mezu elektronikoz. Hori ezin bada, dokumentazioaren entrega eta bilketa mezulari-zerbitzu baten bidez egingo da, enpresa adjudikaziodunaren kargura.

Giza baliabideak eta teknikoak:

- HAZIren kontua horren arduradun batek zaindu beharko du; arduradun hori kontu-handien kudeatzailea izango da eta prestakuntza eta esperientzia egokia izango du, eta bere zeregina izango da kontuaren langile arduradunen jarduera gainbegiratzea. Kudeatzaile horrek gutxienez 5 urteko esperientzia izan beharko du bidaia-enpresen kontuen kudeaketaren arloan.

- Aipatutako arduradunaz gain, kontratuari erreserben bi kudeatzaile atxikiko zaizkio. Horietako bat euskaraz zein gaztelaniaz jardun zein idatziz eta ahoz erraz komunikatzeko gaitasuna izango du.

Enpresa adjudikaziodunaren zabarkeriari leporatu ahal zaizkion baliogabetze edo aldaketen ondoriozko gastu osagarriak adjudikaziodunaren kargura ordainduko dira.

4. ZERBITZUA BERRESTEA

HAZIko arduradunak enpresa adjudikaziodunari bidali beharko dio eskaeraren dokumentu normalizatua; bertan eskaera-zenbakia agertuko da, dagokion fakturan jaso beharko dena.

HAZIk ez du barne-eskaeraren zenbakia adierazita ez duen fakturarik onartu edo izapidetuko.

5. EMANDAKO ZERBITZUEN TXOSTENAK

Hala eskatuz gero, kontratugileak HAZIri eman beharko dio emandako zerbitzuen gastuei buruzko edozein datu edo informazio, gastuen ikuskapen eta kontrol egokia egin ahal izateko.

Era berean, enpresa adjudikaziodunak urteko estatistika-txostena entregatuko du, egindako zerbitzuekin.