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 CENTRO DE INVESTIGACIÓN COOPERATIVA EN NANOCIENCIAS - CIC nanoGUNE

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación lo constituye la contratación del servicio de agencia de viajes para ASOCIACIÓN CENTRO DE INVESTIGACIÓN COOPERATIVA EN NANOCIENCIAS - CIC nanoGUNE, según lo previsto en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El servicio consistirá en la gestión de reservas online (a través de una herramienta informática) y reservas directas con la agencia (por email o teléfono) de reservas, 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 el personal de ASOCIACIÓN CENTRO DE INVESTIGACIÓN COOPERATIVA EN NANOCIENCIAS - CIC nanoGUNE (en adelante, nanoGUNE).

2. CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

En general, las propuestas de la agencia deberán ser las más económicas del mercado, siendo el precio de las mismas, el criterio de selección preferente, por parte de los empleados de nanoGUNE, entre las distintas opciones ofrecidas por el contratista. El precio de la propuesta más económica presentada para cada viaje por la agencia contratista no podrá diferir en más del importe correspondiente al gasto de gestión ofertado por la agencia contratista con el precio de la mejor oferta que pueda encontrar nanoGUNE por sus propios medios.

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

Dichas normas internas establecen limitaciones en el alojamiento, (i) de precio por países, (ii) de categorías y, en el caso de los billetes de avión. En particular, deberá poder gestionar los límites aplicables por alojamiento establecidos para el grupo 2 en el Real Decreto 462/2002 de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio. Estas limitaciones, así como la autorización de excepciones, deberán ser adecuadamente controladas por la herramienta informática (en el caso de las reservas online) y por los interlocutores de la agencia de viajes (en el caso de las reservas directas).

2.1. Horario:

La agencia de viajes prestará el servicio de forma regular y continuada, de lunes a viernes, en el horario mínimo de 8:00 a 19:00 horas.

Además del horario habitual descrito anteriormente, la agencia de viajes deberá prestar un **servicio telefónico permanente, con atención al menos en inglés**, 365 días al año, las 24 horas al día, cuya misión principal será apoyar y ayudar al personal de nanoGUNE en caso de urgencia y fuera del horario normal de atención.

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 nanoGUNE sin coste adicional.

2.3. Títulos de transporte:

La agencia de viajes tramitará y confirmará todos los títulos de transporte que nanoGUNE solicite, tanto para viajes nacionales, como internacionales. Asimismo, informará a los usuarios correspondientes de los servicios sobre horarios, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados, gestionando, en cada caso la aplicación de las tarifas más ventajosas que pueda obtener, indicando, en su caso, las condiciones de cambio o reembolso de billetes.

2.4. Plazas hoteleras y de otros tipos de alojamiento:

La agencia de viajes tramitará y confirmará todas las plazas hoteleras que solicite nanoGUNE, 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. Coches de alquiler y servicios complementarios:

Entre otros, el servicio de alquiler de coches se prestará, cuando así requiera nanoGUNE, en las mejores condiciones económicas y de servicios.

3. TRAMITACIÓN DEL SERVICIO

3.1. Herramienta informática para reservas on-line:

La agencia de viajes deberá contar con una herramienta informática que permita realizar reservas por internet al propio personal de nanoGUNE. Dicha herramienta deberá estar disponible, al menos, en inglés.

Dicha herramienta debería incluir uno o varios metabuscadores, además de asegurar que todas las reservas que realice por esta vía serán facturadas a nanoGUNE por la agencia, evitando, además, que el viajero efectúe pago directo en el alojamiento.

La herramienta deberá ofrecer los precios más económicos, sin embargo, no deberá excluir otras opciones que puedan ser interesantes para el viajero.

La herramienta deberá disponer de una base de datos de viajeros que será accesible y modificable para el perfil de usuario 'administrador'.

La agencia de viajes proporcionará tantos usuarios 'administrador' como solicite nanoGUNE. Estos usuarios 'administrador' podrán crear usuarios y claves de acceso para los empleados de nanoGUNE.

La herramienta deberá incorporar el medio de pago seleccionado en cada momento por nanoGUNE de forma que el usuario no intervenga en la fase de pago.

La herramienta deberá asegurar que las compras en compañías low-cost se facturan a nanoGUNE a través de la agencia de viajes.

La herramienta deberá contener las siguientes características mínimas:

<u>Reserva de vuelos:</u>

- La herramienta deberá disponer, al menos, de los siguientes criterios de búsqueda:
    - Selección de varias rutas (multidestino)
    - Duración del viaje
    - Horario de salida y llegada
    - Número de escalas
    - Precio
    - Compañía aérea
    - Número de viajeros

- El usuario, en el momento de realizar la reserva, deberá indicar de forma obligatoria los campos siguientes para su inclusión en la correspondiente factura:
    - Motivo del viaje (Purpose)
    - Proyecto asignado (Project)

- La confirmación de la reserva y cualquier comunicación en relación con la reserva se deberá enviar a la dirección de correo electrónico indicado por el usuario.

- La confirmación de la reserva deberá incluir los detalles del viaje, el precio del billete, la inclusión o no de equipaje y el último día para la emisión del billete.

Reserva de alojamientos:

- La herramienta deberá disponer, al menos, de los siguientes criterios de búsqueda:
    - Nombre de la ciudad
    - Tipo de habitación
    - Número de huéspedes/habitación
    - Día de llegada
    - Día de salida
    - Régimen de alojamiento
    - Categoría del alojamiento
    - Nombre del alojamiento

- Los resultados de la búsqueda se deberán mostrar tanto en un listado, como en un mapa.

- El usuario, en el momento de realizar la reserva, deberá indicar de forma obligatoria los campos siguientes para su inclusión en la correspondiente factura:
    - Motivo del viaje (Purpose)
    - Proyecto asignado (Project)

3.2. Reservas directas con la agencia:

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

- Las solicitudes se responderán en un plazo máximo de 3 horas hábiles (de acuerdo al horario señalado en la Cláusula 2.1 del presente Pliego tras la petición del servicio.

  Por ejemplo, una solicitud enviada un miércoles hábil a las 10h debería responderse antes de las 13h del mismo día. Una solicitud enviada un martes a las 18h debería responderse antes de las 10h del día siguiente.

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

- En caso de que la propuesta de la agencia de viajes satisfaga las necesidades de nanoGUNE, se enviará un email a la agencia de viajes confirmando la propuesta.

- La agencia de viajes mantendrá la reserva y no emitirá el billete hasta el último momento posible, a no ser que el solicitante indique lo contrario.

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

4. INFORMES

La agencia de viajes, a través del gestor de la cuenta, emitirá, a petición de nanoGUNE, informes mensuales 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.