

**PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA EUSTAT**

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato la contratación de los servicios de una agencia de viajes para la organización del desplazamiento y del alojamiento del personal de EUSTAT y de las personas que participen en los diversos actos que organice el instituto.

2.- SERVICIOS A PRESTAR

- **Transporte:** gestión de las reservas, modificación, anulación, si ocurriera, emisión y entrega de los billetes, tanto nacionales como internacionales.
- **Alojamiento:** gestión de las reservas y modificación o anulación de las mismas, si ocurriera.
- **Servicios complementarios:** Gestión a nivel nacional e internacional de alquiler de vehículos, con o sin conductor.
- **Gestión de documentos administrativos** que fueran necesarios para la organización de un viaje tales como visados, exceso de equipajes y seguros especiales.
- **Negociación para la obtención de las condiciones más ventajosas para Eustat.** Asimismo, informarán, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: TRAMITACIÓN DE RESERVAS DE ALOJAMIENTO, EMISIÓN DE BILLETES Y OTROS SERVICIOS

3.1.- CONSIDERACIONES GENERALES

Con carácter general, la antelación mínima para la solicitud de emisión de billetes y reservas de alojamiento será de 7 días naturales para cualquier destino.

Excepcionalmente, Eustat podrá solicitar el servicio sin respetar estos plazos por razones de urgencia. En este caso, En este caso podrán superarse los precios máximos ofertados en la proposición.

La adjudicataria deberá garantizar en todo caso la mejor relación calidad/precio y tendrá un plazo máximo de 24 horas para enviar en el horario que se indica más adelante, a la persona responsable del contrato que designe Eustat, las tres mejores opciones disponibles acordes a la solicitud realizada.

Los billetes, reservas de hotel u otros justificantes de los servicios solicitados, se remitirán dentro de la jornada laboral, por medios electrónicos. La empresa adjudicataria deberá remitirlos a la dirección que se determine con la suficiente antelación, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria los posibles perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.

La adjudicataria deberá dar un teléfono de atención ininterrumpida para resolver cualquier incidencia que pudiera surgir.

Las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje serán transmitidas por los viajeros a la empresa adjudicataria y esta deberá resolver la misma en un plazo no superior a 3 horas desde la comunicación de la misma en desplazamientos internacionales, o de 1 hora si se trata de un viaje en territorio nacional.

Eustat podrá solicitar a la empresa adjudicataria, sin coste alguno, la realización de las gestiones oportunas para la obtención de visados cuando éstos resulten necesarios para la realización de un viaje. Igualmente la contratista deberá informar al Departamento, sobre las recomendaciones que, sobre el destino, emita el Ministerio de Asuntos Exteriores o cualquier otro organismo nacional o internacional relativos a asuntos como vacunas, consejos, sobre lugares concretos no recomendables del país de destino, ubicación de hospitales más adecuados en caso necesario, etc.

Eustat no asume la obligación de contratar todos los viajes y alojamientos a través de la Agencia que resulte adjudicataria, siempre y cuando las condiciones ofertadas por otros medios sean mejores técnica o económicamente. Este extremo deberá quedar debidamente justificado con un presupuesto/oferta definitivo de la empresa adjudicataria.

Se estará en esta situación:

- a) Cuando el coste del mismo servicio demandado, obtenido por otros medios, sea inferior al ofertado por el adjudicatario. En ningún caso se considerará "otros medios" la realización de la gestión a través de otra Agencia de Viajes.

b) En los desplazamientos a jornadas, cursos o congresos, cuando la organización del evento, curso o jornada proponga el alojamiento en hoteles no ofertados por el adjudicatario o que se oferten en peores condiciones económicas.

3.2.- ALOJAMIENTO

Los hoteles o establecimientos turísticos que se ofertarán tendrán, como regla general, una categoría de 3, 4, o 5 estrellas, o equivalente.

Se deberá procurar que todos los miembros de un viaje se hospeden preferentemente en el mismo establecimiento.

Las habitaciones serán dobles de uso individual y dispondrán de servicio completo.

Eustat indicará a la adjudicataria las fechas, régimen de alojamiento, número de habitaciones y la localidad, pudiendo, en su caso, solicitar un establecimiento concreto siempre que cumpla los requisitos de este pliego de bases técnicas.

La adjudicataria, en función de la solicitud, facilitará al menos tres alternativas disponibles que deberán cumplir lo siguiente:

1º- Por lo menos uno de los alojamientos ofertados deberá de estar situado en un máximo de hasta 2.5 km. del centro de la ciudad o del lugar de reunión de acuerdo a lo solicitado por Eustat.

2º- Por lo menos un de los alojamientos ofertados (si no hubiera más) deberá disponer de algún sistema de reconocimiento ambiental como la etiqueta ecológica de la Unión Europea (o equivalente) o algún sistema de gestión ambiental (tipo EMAS, ISO 14001, Ekoscan u otros equivalentes) que pueda demostrar que aplican medidas de mejora ambiental, siempre que sea posible.

Además deberá detallar el precio de cada una. Eustat comunicará cuál es la elegida.

El precio ofertado por la adjudicataria no podrá superar el precio máximo ofertado en su proposición en función del tipo de establecimiento hotelero. El precio máximo ofertado por la contratista en su proposición no supone que éste sea el precio a abonar por la Administración por este concepto (alojamiento), ya que la

contratista tiene siempre que buscar la mejor opción (calidad/precio) para la Administración.

3.3.- TRANSPORTE

Eustat indicará a la adjudicataria la fecha, franja horaria en la que debe realizarse el desplazamiento, medio de transporte, en su caso, trayecto, número de personas y todos aquellos otros datos necesarios para efectuar las reservas.

El desplazamiento se realizará con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos regulares y sin escalas siempre que sea posible.

La adjudicataria, en función de la solicitud, facilitará al menos tres alternativas disponibles que se ajusten a la misma y precio de cada una. Eustat comunicará cuál es la elegida.

El precio no podrá superar el resultante de multiplicar el número de kilómetros al lugar de destino por el precio máximo por kilómetro ofertado por el contratista, salvedad hecha, para el caso de los billetes de avión, de las tasas aeroportuarias (véase párrafo siguiente). El precio máximo por kilómetro ofertado por el contratista no supone que esos sean los importes totales a pagar por el vuelo, tren, autobús, etc.

En todo caso, con relación a los viajes en avión, las tasas aeroportuarias que, revistiendo carácter normativamente obligatorio, sean repercutidas en el precio a abonar por los adquirentes de títulos de transporte aéreo deberán desglosarse específicamente en la factura, identificando el importe al que ascienden. Por lo tanto, en la emisión de los billetes de avión, el precio final será el resultante de sumar las correspondientes tasas aeroportuarias al importe resultante de multiplicar el número de kilómetros al lugar de destino por el precio máximo por kilómetro ofertado por el contratista.

El solicitante puede requerir a la adjudicataria para que esa información se le proporcione a través de e-mail con cualquier otra información que revista especial importancia en orden a efectuar la elección que más le interese.

3.4.- SEGURO DE CANCELACIÓN

La adjudicataria deberá ofrecer la posibilidad de contratar, para cada servicio de alojamiento y/o avión que se solicite, un seguro de cancelación cuya cobertura deberá ser del 80% del coste del servicio de alojamiento y/o avión.

Eustat no está obligado a contratar el seguro de cancelación pero, en todo caso, la adjudicataria está obligada a ofertárselo, no pudiendo el precio de dicho seguro ser superior al ofertado por la adjudicataria.

3.5.- OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Además de los servicios de alojamiento y desplazamiento, podrá requerirse la gestión a nivel nacional e internacional del alquiler de vehículos, con o sin conductor.

Eustat indicará a la adjudicataria las fechas en que se requiere su uso y las características de dicho servicio.

La adjudicataria facilitará las diferentes alternativas que se ajusten a lo solicitado.

Entre las alternativas deberá haber siempre algún turismo de categoría de eficiencia energética A o B. Y en ningún caso las emisiones de CO2 del vehículo podrán ser superiores a 160 g/km. La categoría del vehículo y emisiones se puede obtener del fabricante o distribuidor y/o en la página Web: <http://coches.idae.es/>.

A la vista de las diversas alternativas, Eustat comunicará la elegida.

4.- FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

La adjudicataria se compromete a facturar individualmente cada servicio realizado detallando:

- Identificación del usuario
- Fechas del servicio
- Servicio prestado (alojamiento, avión, etc.) y precio de cada uno.

- Gastos de gestión indicando su motivo. Estos no podrán ser superiores a los ofertados por la contratista en su oferta.

Se emitirá una factura a los 10 días de realizada la reserva del servicio en firme. En la factura aparecerán desglosados los costes de todos los conceptos que haya incluido el servicio (gastos de gestión o comisiones, billetes de tren, avión, autobús, alojamientos, otros servicios).

No se abonará ninguna factura que no contenga todos los documentos exigidos en este apartado.

5.- OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

5.1.- SEGUROS

La adjudicataria debe contratar los seguros necesarios para dar cobertura a los riesgos derivados del contrato.

La empresa adjudicataria debe facilitar un seguro con las siguientes coberturas mínimas:

- Seguro de equipajes de hasta 600,00 euros.
- Repatriación desde cualquier lugar del mundo en caso de enfermedad grave o fallecimiento del asegurado.
- Desplazamiento de un acompañante por hospitalización del asegurado y gastos de estancia hasta 120 €/día y un máximo de 1.200 €.
- Regreso del asegurado por hospitalización de un familiar.
- Regreso del asegurado en caso de defunción de un familiar.
- Gastos médicos en el extranjero, hasta 60.000 €. Incluidos gastos odontológicos hasta 300 €.
- Asistencia legal en desplazamiento.

Estos seguros deberán ser presentados con anterioridad a la firma del contrato.

5.2.- INFRAESTRUCTURA, MEDIOS MATERIALES Y AUTORIZACIONES

La adjudicataria gestionará en todo caso los servicios en sus propias oficinas, nunca en las de Eustat, debiendo entregar a los interesados la documentación correspondiente por medios electrónicos y si esto no fuera posible, dicha entrega se realizaría puntualmente en las dependencias de Eustat.

La adjudicataria deberá disponer de los equipos o sistemas informáticos y ofimáticos adecuados para el buen funcionamiento de los servicios entregados. Igualmente, indicarán la oficina a la que dirigirse para resolver incidencia que pueda surgir durante la prestación del servicio, sin perjuicio de otras oficinas que puedan poner a disposición de éste contrato, comunicando este aspecto a Eustat.

La adjudicataria debe disponer de todas las autorizaciones y licencias administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad empresarial, siendo además la única responsable ante las compañías aéreas, hoteles y, con cualquier otra sociedad con la que subcontrate la realización de las prestaciones objeto del contrato.

5.3.- CONTACTO

Se atenderá y realizará el servicio en jornada de lunes a viernes, en horario continuo de mañana y tarde de 9:00 a 18:00 horas (9 horas), poniendo además a disposición de Eustat un servicio telefónico 24/7 para resolver cualquier incidencia.

Deberá designarse una persona de contacto, la cual deberá poseer la cualificación técnica precisa para atender la normal ejecución de este contrato, y ser bilingüe, euskera y castellano.

Solamente se podrán producir cambios en el horario establecido en el párrafo anterior por causas de fuerza mayor o previa autorización de Eustat.

5.4.- PERSONAL

La empresa adjudicataria asumirá la dirección técnica del personal que aporte, así como la totalidad de las remuneraciones salariales, seguridad social y

contribuciones sociales. En relación con este personal, Eustat no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier género.

5.5.- DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

La adjudicataria deberá entregar los correspondientes billetes, bonos o reservas a la persona designada por Eustat por medios electrónicos y, si esto no fuera posible, los entregará en la sede de Eustat en C/ Donostia-San Sebastián, 1 CP 01010 Vitoria-Gasteiz, sin coste adicional alguno.

En la documentación a entregar, además de los billetes y bonos o reservas de alojamiento, deberán indicarse las direcciones y teléfonos de los lugares para resolver las incidencias que pudieran surgir.

Asimismo, la adjudicataria deberá entregar mensualmente un informe en el que identifique los servicios de transportes y alojamiento prestados en el mes anterior, permitiendo, así, realizar un seguimiento de los servicios contratados.

5.6.- SIGILO PROFESIONAL

La empresa adjudicataria deberá guardar el debido sigilo sobre el contenido y desarrollo del contacto.

La información de carácter personal facilitada por Eustat sobre las personas usuarias de los servicios a contratar, será única y exclusivamente utilizada por la empresa adjudicataria para este fin, no permitiéndose que la misma sea utilizada para finalidades distintas, ni entre empresas del mismo grupo, sin previo consentimiento de su titular.