Pliego de Prescripciones Técnicas que habrá de regir la licitación, mediante procedimiento abierto, para la contratación del servicio de gestión de desplazamientos y estancias para la Asociación BCAM - Basque Center for Applied Mathematics

1. Objeto del Contrato

El presente contrato tiene por objeto la **prestación de los servicios necesarios para la gestión de los desplazamientos y estancias** que requieran las personas empleadas de la Asociación BCAM - Basque Center for Applied Mathematics (en adelante, BCAM), y de aquellas personas que se relacionen con BCAM por motivos profesionales o en el ámbito de proyectos y competencias de BCAM.

El servicio comprenderá todas aquellas funciones propias de las agencias de viajes con la aplicación de las tarifas más ventajosas del momento (presupuestar viajes, alojamientos o alquileres de vehículos, tramitar las reservas, expedición, modificación, anulación de los billetes de transporte, tramitación y gestión de visados, etc.).

La adjudicación del contrato se regirá por las condiciones técnicas que se definen en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su Carátula.

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

2. Condiciones generales

2.1. Medios de reserva de servicios

La prestación del servicio se realizará de acuerdo con el procedimiento interno que posee BCAM, y consistirá en la gestión de reservas a través de los siguientes medios:

- Reservas online por medio de herramientas informáticas de tipo web.
- Reservas directas por medios telemáticos, tales como el correo electrónico.
- En situaciones excepcionales, urgentes y/o justificadas, las reservas se podrán realizar a través de medios telefónicos.

A continuación, se presentan las condiciones generales que deberá cumplir la agencia de viajes adjudicataria:



2.2.Medios materiales

La empresa adjudicataria dispondrá de un número de teléfono de tipo provincial o móvil, y de una dirección de correo electrónico, para la prestación de un servicio personalizado a BCAM.

2.3.Personal

La agencia de viajes deberá asignar un equipo de trabajo específico para prestar los servicios objeto de este contrato. Además, la empresa adjudicataria nombrará a un/a gestor/a del contrato que se encargará de ser la única persona interlocutora tanto para la resolución de incidencias de nivel superior, como de la facturación.

2.4.Horario

La empresa adjudicataria prestará el servicio de forma regular y continuada todo el año, de lunes a viernes laborables, en el horario mínimo de 9:00 a 18:00, telefónicamente o por correo electrónico. La respuesta de la agencia de viajes a las solicitudes de servicio de BCAM deberá darse en un plazo máximo de 4 horas desde que se reciba la respectiva solicitud, dentro del horario establecido por el contrato.

Además del horario habitual descrito anteriormente, la agencia de viajes deberá prestar un servicio telefónico gratuito y permanente, 365 días al año, las 24 horas al día, con atención, al menos, en inglés, para la resolución de incidencias urgentes. A través de dicho servicio de urgencia, la agencia de viajes deberá tener la capacidad de solucionar cualquier eventualidad que se presente en caso de urgencia y fuera del horario normal de atención indicado en el párrafo anterior. El plazo máximo para la resolución de incidencias urgentes será de 4 horas desde que la incidencia a resolver haya sido comunicada a la empresa adjudicataria.

2.5.Herramienta informática

La empresa adjudicataria deberá habilitar una herramienta informática que permita la gestión de servicios online al propio personal de BCAM. Para dicho servicio será imprescindible la accesibilidad desde cualquier dispositivo (teléfono móvil, tablet, ordenador, etc.), así como desde cualquier navegador (Firefox, Safari, Google Chrome, etc.) y sobre cualquier sistema operativo (Windows, MacOS, Linux). A continuación, se detallan los requisitos mínimos que deberá cumplir dicha herramienta:



- La herramienta deberá estar disponible, al menos, en inglés.
- Dicha herramienta deberá permitir la parametrización de los valores máximos para los desplazamientos (se establecen por parte de BCAM) y los alojamientos (se establecen en la normativa interna de BCAM, y que corresponden al Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio «BOE» núm. 129, de 30 de mayo de 2002 Referencia: BOE-A-2002-10337, Grupo 2).
- La herramienta limitará la selección de gastos extras de acuerdo a la política interna de BCAM.
- En cuanto a desplazamientos los vuelos deberán ser siempre en clase turista y no se añadirá ningún otro gasto por seguros adicionales, reserva de asientos, equipaje adicional, etc., a menos que sea requerido expresamente por BCAM. El único gasto adicional que se entenderá incluido en el precio de los viajes será el gasto de gestión que podrá cobrar la agencia de viajes por la reserva de un viaje que contenga vuelos con compañías aéreas diferentes. En todo caso, este gasto se deberá reflejar como un único gasto total en la factura del viaje correspondiente.
- La herramienta deberá disponer de varios metabuscadores, a fin de garantizar los precios más económicos del mercado, incluyendo compañías "Low cost".
- Todas las reservas gestionadas a través de la herramienta serán facturadas a BCAM sin necesidad de que los usuarios efectúen ningún pago directo, ni que intervengan en la fase de pago.
- BCAM facilitará un mecanismo que permita a la agencia de viajes un sistema de validación automática dentro de los parámetros proporcionados.
- El concepto de la factura deberá incluir el código interno de BCAM de solicitud de viaje proporcionado por el solicitante. Sin este código de solicitud de viaje, no se podrá tramitar la reserva.
- La herramienta deberá ofrecer dos tipos de perfiles de acceso. Por un lado, estarán las personas registradas como usuarias y, por otro lado, las personas registradas como administradores/as autorizadas por BCAM. Estas últimas tendrán acceso a la base de datos de todas las personas usuarias y administradoras, y de los servicios que el personal de BCAM hayan tramitado.
- La herramienta deberá ofrecer los precios más económicos, sin embargo, no deberá excluir otras opciones que puedan ser interesantes para el viajero. En ningún caso será aplicable una tarifa superior al precio que se pueda visualizar en un sistema de reservas disponible al público.



- La herramienta estará bajo un dominio seguro de acceso y únicamente se podrá acceder por vía segura, y con dicho fin BCAM dotará de un acceso a través del portal de BCAM, o similar, de forma que funcione bajo las direcciones IP del centro o vía VPN. Por tanto, dicha herramienta deberá cumplir los requisitos de seguridad que establezca el departamento de IT de BCAM.

Además de lo mencionado anteriormente, la herramienta de búsqueda deberá contar, al menos, con los siguientes criterios de búsqueda:

- Reserva de alojamiento:
  - Destino
  - Fecha de entrada/Fecha de salida
  - Régimen de alojamiento
  - Comentarios/Valoración de otros huéspedes
- Reservas de transporte:
  - Selección de rutas estándar y multidestino
  - Fecha de salida/Fecha de regreso
  - Horas de salida y llegada
  - Duración del viaje
  - Número de escalas y duración de las mismas
- Reservas de alquiler de vehículo:
  - Lugar de recogida/ Lugar de devolución
  - Fecha y hora de recogida/ Fecha y hora de devolución
  - Tipo de turismo (Pequeño, mediano, grande y monovolumen)

Por último, la agencia de viajes será responsable de la puesta en disposición y del mantenimiento de la herramienta informática, y del soporte informático que se requiera.

3. Gestión de las reservas

Las personas autorizadas por BCAM podrán realizar la solicitud de los servicios por alguno de los medios indicados en la Cláusula 2.1 o bien a través en la herramienta informática descrita en la Cláusula 2.6. Por lo tanto, todas las opciones referidas deberán ser plenamente operativas durante la ejecución del contrato.

Las personas empleadas o vinculadas a BCAM podrán acceder a dichos servicios directamente mediante su identificación personal. En cambio, los externos de BCAM



con autorización, podrán acceder únicamente al servicio de acceso de correo electrónico. La identificación de las personas empleadas o vinculadas a BCAM será por vía de un correo electrónico que finaliza con "@bcamath.org".

Asimismo, en el momento de realizar la reserva, la persona usuaria deberá indicar de manera obligatoria el código interno de BCAM relativo a la solicitud del viaje, y dicho código deberá incluirse en las facturas de los servicios tramitados.

- En caso de reserva a través de la herramienta informática, la misma estará disponible para las personas empleadas y para el personal vinculado a BCAM, y ofrecerá las distintas opciones descritas anteriormente. La emisión será por parte de la persona usuaria de BCAM, de acuerdo con las normas internas. Una vez emitida la reserva se enviará copia del billete emitido a la persona usuaria y a trips@bcamath.org.
- Para las reservas realizadas a través de correo electrónico, todas las comunicaciones deberán incluir el siguiente correo trips@bcamath.org en copia. Las respuestas a dichas solicitudes deberán constar por escrito, vía email, e indicando siempre las diversas alternativas de acuerdo a los condicionantes de cada servicio, conforme a las normas internas de BCAM.
- En situaciones excepcionales y justificadas, cuando las reservas se realicen por medios telefónicos, la empresa adjudicataria deberá completar la reserva del servicio con la remisión de un correo electrónico a trips@bcamath.org.

En los casos anteriores, si la propuesta de la agencia de viajes no satisface las necesidades de la persona solicitante, se deberán de proponer soluciones alternativas en un plazo máximo de 4 horas.

Por otro lado, la empresa adjudicataria será responsable de verificar la posibilidad de viajar al país destino cuando se trate de personas empleadas de otras nacionalidades, y ofrecer el servicio para la realización de las oportunas gestiones (visados) de forma integral. El servicio de tramitación de visados será de utilización voluntaria por parte de las personas usuarias y será solicitada por la empresa adjudicataria con la suficiente antelación para permitir una gestión adecuada.

Además, la agencia de viajes deberá entregar los títulos de transporte, bonos o reservas y/o cualquier otra documentación necesaria para realizar el viaje por medios electrónicos. La empresa adjudicataria deberá realizar un seguimiento para asegurar que la persona destinataria recibe la documentación necesaria, y si fuera necesario,



enviará físicamente la documentación a BCAM sin ningún coste adicional.

3.1.Alojamiento

Las personas empleadas y vinculadas con BCAM indicarán a la agencia de viajes las fechas y el destino donde se ha de efectuar la reserva. A la hora de buscar una plaza hotelera, la empresa adjudicataria deberá considerar los siguientes apartados:

- ✓ Los servicios de alojamiento contratados deberán entenderse, preferentemente, en régimen de alojamiento con desayuno incluido, y una categoría mínima de 3 estrellas, si la tarifa del alojamiento ofertado corresponde a los máximos establecidos por el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio «BOE» núm. 129, de 30 de mayo de 2002 Referencia: BOE-A-2002-10337 o el que le sustituya.
- ✓ Cuando la tarifa ofertada en régimen de alojamiento con desayuno supere los máximos establecidos por el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio «BOE» núm. 129, de 30 de mayo de 2002 Referencia: BOE-A-2002-10337 o el que le sustituya, únicamente se contratará el alojamiento.
- ✓ La empresa adjudicataria deberá proporcionar tarifas negociadas de alojamiento en Bilbao por el importe máximo establecido por el citado Real Decreto 462/2002 o el que lo sustituya.
- ✓ La agencia de viajes deberá facilitar a BCAM, diferentes alternativas que se ajusten a las características solicitadas indicando el precio.
- ✓ La agencia de viajes deberá garantizar que el pago de la reserva está efectuado cuando la persona vinculada a BCAM llegue al alojamiento.
- ✓ Cuando la persona solicitante del servicio viaje acompañada, la empresa adjudicataria deberá emitir diferentes facturas.

3.2.Transporte

La persona que requiera el servicio indicará a la agencia de viajes los datos que se consideren necesarios para realizar la reserva de los billetes de transporte. A estos efectos, la agencia de viajes deberá:

- ✓ Proporcionar ofertas de cualquier medio existente, en caso de que éstos cumplan con los datos facilitados por la persona que requiera el servicio.



- ✓ Garantizar que el trayecto se realice en condiciones satisfactorias, asegurando que el mismo se realizará en el menor tiempo posible o con el menor número de escalas, considerando las diferentes conexiones posibles, incluyendo compañías de bajo coste (conocidas como "low cost").
- ✓ Comprobar la posibilidad de viajar al país destino según la nacionalidad del viajero, y gestionar los trámites necesarios en caso de que sea solicitado.
- ✓ Facilitar las diferentes alternativas posibles en clase turista y con una maleta facturada, y sin seguros adicionales, indicando los horarios, tarifas y resto de condiciones correspondientes. En ningún caso será aplicable una tarifa superior al precio que se pueda visualizar en un sistema de reservas disponible al público.
- ✓ **Gastos de gestión:** Solo se cargarán los gastos de emisión de billetes de transporte. El importe del cargo de emisión será único para trayectos de ida y vuelta emitidos en el mismo momento. Se aplicará un único cargo de emisión por solicitud de viaje.

3.3.Alquiler de vehículos

Por parte de BCAM se indicarán a la empresa adjudicataria las fechas, el horario y el lugar de recogida y devolución del vehículo de alquiler, y las características del mismo. Asimismo, la agencia de viajes deberá:

- ✓ Facilitar diferentes alternativas que se adecuen a los datos proporcionados por la persona autorizada por BCAM.
- ✓ Comprobar que la persona solicitante del servicio tiene un permiso válido para la conducción en el país correspondiente.
- ✓ Proporcionar tarifas que incluyan seguros a todo riesgo.
- ✓ En ningún caso será aplicable una tarifa superior al precio que se pueda visualizar en la página web de la empresa de alquiler en el momento de realizar la reserva.

4. Facturación e informes de los servicios prestados

Con cada emisión de billete (bien sea por medio de la herramienta informática o por correo electrónico) la empresa pondrá a disposición de los usuarios administradores



un portal para la descarga de facturas o las enviará por correo electrónico a trips@bcamath.org en el momento de emisión la siguiente documentación electrónica:

- Factura en formato pdf, con su correspondiente código de identificación de viaje.
- Detalle del billete o bono en caso de alojamiento

Además, la empresa adjudicataria enviará, bajo demanda de BCAM, un informe con la siguiente información:

- Desglose por tipología de gasto del consumo de los diferentes servicios prestados.
- Destino y fecha por cada viaje o alojamiento, con el código de identificación.
- Nombre y apellidos del viajero/a por cada viaje o alojamiento.
- Cargos de gestión.
- Importe del servicio por cada viaje o alojamiento.

Dichos informes serán enviados por correo electrónico a trips@bcamath.org, tanto en formato pdf y en formato hoja de cálculo (Excel o similar).

Asimismo, la empresa adjudicataria facilitará a la administración de BCAM, a través del correo trips@bcamath.org, cualquier otro dato relativo al coste de los servicios prestados que considere necesario para una supervisión y control sobre los gastos en los que se haya incurrido en ejecución del contrato.

