EXPEDIENTE: AVCD001SERV/2023

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo tiene por objeto elaborar la planificación y coordinar, gestionar y ejecutar la política de cooperación para el desarrollo del Gobierno Vasco, siguiendo las directrices establecidas por el departamento competente en cooperación para el desarrollo.

Para el cumplimiento de sus funciones, tal y como se establece en la LEY 5/2008, de 19 de junio, por la que se crea y regula la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo, ésta podrá: "identificar, formular, ejecutar y realizar el seguimiento y la evaluación de programas, proyectos y demás iniciativas de cooperación para el desarrollo, orientadas a la lucha contra la pobreza y la promoción del desarrollo humano sostenible en el ámbito de los diferentes sectores de actuación."

En este sentido, y adicionalmente para dar cumplimiento a la función de impulsar y ejecutar actuaciones dirigidas a la sensibilización y la educación para el desarrollo, la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo necesita disponer de un servicio de agencia de viajes para poder gestionar los viajes de seguimiento de los proyectos que se realicen por parte del personal de la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo o de los viajes que se produzcan como consecuencia de la asistencia a actividades o eventos.

2. OBJETO

Es objeto del presente pliego establecer las condiciones técnicas por las que ha de regirse la prestación del servicio de gestión y asistencia en viajes para la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo.

Serán objeto del presente contrato la prestación de los servicios que, sin carácter exhaustivo, se relacionen a continuación:

- 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, en su caso. Se priorizarán los alojamientos con buenas conexiones en transporte público y en zonas lo más seguras posibles.
- Gestión a nivel nacional e internacional de alquiler de vehículos, con o sin conductor. Se emplearán, en la medida de lo posible, medios de transporte ambientalmente preferibles.
- Organización de viajes.
- 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 la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo. 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. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

a. Títulos de transporte

La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes que la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo solicite, tanto para viajes nacionales como internacionales, en cualquier medio de transporte (avión, tren, autobús, barco, coche, etc.) y de acuerdo a las siguientes reglas:

(I) Respecto a los billetes de transporte, estos serán de clase turista, pudiéndose solicitar también, en su caso y a petición de la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo, billetes de otras características (diferente clase, con opción de cancelación, modificación, etc.). El viaje se realizará, de ser posible y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular y trayectos directos.

(II) La adjudicataria facilitará las propuestas, vía correo electrónico, a la mayor brevedad posible y siempre dentro del plazo máximo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas. Se deberán facilitar un mínimo de tres (3) y un máximo de cuatro (4) alternativas o planes de viaje, siendo siempre uno de ellos el más económico y teniendo en cuenta el menor número tanto de escalas como de horas de espera entre las mismas.

(III) Estas alternativas o planes de viaje, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas por la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo, deberán contener obligatoriamente la siguiente información:

-Fechas y horarios de viaje.
-Itinerarios más idóneos.
-Línea aérea o compañías de transporte.
-Disponibilidad de plazas, previa solicitud.
-Características o condiciones de la reserva (reembolsable, business o turista, flexibilidad para cambios de hora/día, condiciones anulación, equipaje incluido o no...).
- Precio final a abonar por la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo (impuestos y tasas incluidas).

(IV) Una vez aceptada una de las alternativas, la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo comunicará su decisión a la agencia adjudicataria para que ésta proceda a la reserva y a la emisión de los billetes.

b. Alojamiento

Con carácter general, se demandarán habitaciones de hotel individuales o en su defecto dobles de uso individual en régimen de alojamiento con desayuno incluido.

La adjudicataria buscará aquellos alojamientos que tengan buena conexión de transporte público y/o cercanos al punto de llegada o del lugar del evento. Además, en caso de que exista, deberá priorizar en la propuesta los alojamientos cercanos al evento que cuenten con la Etiqueta Ecológica Europea para alojamientos turísticos.

La agencia adjudicataria tramitará y confirmará las reservas de plazas hoteleras que solicite la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo, de acuerdo a las siguientes reglas:

(I) La agencia adjudicataria facilitará las propuestas, vía correo electrónico, a la mayor brevedad posible y siempre dentro del plazo máximo ofertado. Se deberán facilitar un mínimo de tres (3) y un máximo de cuatro (4) alternativas o alojamientos posibles, según sean solicitadas por la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas (categoría, condiciones de reserva, con opción de cancelación, modificación, horario check in y check out, etc.).

Las alternativas deberán contener obligatoriamente la siguiente información:

-Nombre del alojamiento/hotel.
-Dirección/ubicación del alojamiento.
-Categoría (Estrellas).
-Disponibilidad de plazas, previa solicitud.
-Condiciones de la reserva (tipo de habitación, AD/MP/PC....).
-Características o condiciones de la reserva (reembolsable, flexibilidad para cambios de hora/día o ampliación de número de días...).
-Precio final a abonar por la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo (tasas e impuestos incluidos).

*En el caso de que desde la agencia se solicite un alojamiento concreto y este no se encuentre entre aquellos con los que la agencia adjudicataria tiene acuerdo pero este alojamiento fuera susceptible de ser reservado a través de internet o vía telefónica, la adjudicataria deberá gestionar la reserva y posteriormente facturarla a la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo. La adjudicataria únicamente aplicará a la tarifa de la reserva la tasa por cargo de reserva de hotel ofertada.

(II) Una vez aceptada una de las alternativas, la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo comunicará su decisión a la agencia adjudicataria para que ésta proceda a la reserva.

Se establece como obligación contractual esencial de la adjudicataria obtener las mejores tarifas posibles que estén a su disposición tanto en los títulos de transporte como en alojamientos, con arreglo a las condiciones económicas ofertadas. A este respecto, la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo realizará comprobaciones de manera aleatoria entre los precios ofertados por las compañías aéreas y hoteles en sus webs respectivas y los precios ofertados por la agencia adjudicataria.

c. Otros Servicios

Asimismo, a requerimiento de La Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo la contratista deberá poder prestar los siguientes servicios:

-Alquiler de vehículos, con y sin conductor. En este caso desde la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo se indicará a la agencia las fechas en que se requiere su uso y las características del vehículo. La contratista deberá facilitar a la persona solicitante por correo electrónico las diferentes alternativas con indicación de las características del vehículo y el precio de cada opción.

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) disponibles. En la documentación a presentar se indicará, siempre que sea posible, para cada opción, la siguiente información:

Marca, modelo y matrícula	**Tipo de combustible**	**Etiqueta de la Dirección General de Tráfico (DGT)**	**Emisiones de CO2 (g/km)**	**Precio y condiciones**

Entre las opciones deberá haber siempre algún turismo que utilice algún combustible alternativo [electricidad/ hidrógeno/ biocarburantes/ gas natural o gas licuado del petróleo (GLP), a elegir por la entidad contratante la tecnología más adecuada para el tipo de vehículo]. La información sobre las emisiones del vehículo se puede obtener del fabricante o distribuidor y/o en la página web http://coches.idae.es/.

-Seguro de viaje. La adjudicataria deberá tener la capacidad de ofrecer un seguro de viaje que contenga todas las coberturas de asistencia y anulación necesarias según los requerimientos de la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo, teniendo en cuenta las características específicas de cada viaje contratado. Las tarifas ofertadas para este concepto deberán ajustarse a los precios de mercado.

-Organización de viajes. La adjudicataria estudiará las opciones disponibles e informará de las mejores alternativas a la persona responsable de la petición. En desplazamientos con viajes en avión de duración inferior a 3 horas, la

adjudicataria también estudiará y comunicará las posibilidades de desplazamiento en tren.

4. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

La adjudicataria deberá de estar en disposición de prestar cualquiera de los servicios demandados cualquier día laborable, de lunes a viernes, en horario de 8:30 a 17:30 horas, según el calendario laboral vigente en Vitoria.

Fuera del horario establecido, la agencia de viajes deberá prestar un servicio de cobertura y asistencia de viaje 24 horas con capacidad para realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados por La Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo a la agencia adjudicataria, y de resolver incidencias que se produjeran en las órdenes de viaje. Para cumplir con ello, la agencia deberá facilitar un número de teléfono de contacto que estará disponible las 24 horas. La utilización de dicho teléfono será gratuita para el personal de la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo.

4.1 Las ofertas de los servicios solicitados entre las 8:30 y 14:00 horas deberán ser entregadas el mismo día antes de las 17:30. Por otro lado, las peticiones realizadas desde las 14:01 se entregarán antes de las 10:00 del siguiente día hábil en Vitoria-Gasteiz.

4.2 El envío de los bonos de hotel, emisión de billetes u otros servicios se realizarán en el mismo día de la confirmación. Si esto no fuera posible, y así se justificará, deberán entregarse con la suficiente antelación, siendo responsabilidad de la empresa contratista los posibles perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto. 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.

4.3 Los billetes, reservas de hotel u otros documentos o justificantes de los servicios solicitados, se remitirán normalmente por medios electrónicos.

4.4 La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación respecto a las prestaciones inicialmente solicitadas por la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo se resuelva de la manera más rápida y satisfactoria posible para los intereses de la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo. Dichas modificaciones o anulaciones deberán ser comunicadas a la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo con la suficiente antelación.

Los gastos suplementarios debidos a anulaciones o modificaciones que sean imputables a una incorrecta gestión de la agencia adjudicataria, serán de su cargo.

4.5 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 la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo y en particular, en lo económico. Asimismo, la agencia de viajes deberá informar a la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo, en el

momento de la reserva, sobre los gastos o costes que se generarán en el supuesto de que se realicen cambios o anulaciones del servicio propuesto.

5. FACTURACIÓN, SEGUIMIENTO DEL CONTRATO Y PAGO

5.1 La empresa adjudicataria, vendrá obligada a emitir las facturas a nombre de la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo a través del servicio de facturación electrónica del Gobierno Vasco, para lo cual les serán facilitados los datos necesarios.

5.2 La periodicidad y forma de la facturación será la siguiente:
Una factura mensual a final de mes, a la que se acompañará un archivo que recoja el resumen de todos y cada uno de los servicios contratados en el periodo, con referencia de nombre de la persona que viaja, fecha y servicio prestado, así como desglose de importes y comisiones.
En cualquier caso, la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo podrá solicitar información, siempre que lo estime oportuno, sobre cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria y ésta estará obligada a facilitarlo.

5.3 Por parte de la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo se nombrará a una persona responsable del Contrato, que será la persona encargada de verificar el cumplimiento de los alcances descritos en el presente pliego, siendo sus directrices de obligado cumplimiento por la adjudicataria. Ejercerá, así mismo, las labores de seguimiento del contrato.
Asimismo, por parte de la empresa adjudicataria se designará por escrito a una persona responsable del servicio, que será la interlocutora con la Responsable del contrato y que estará localizable y disponible durante la prestación del servicio y en todos aquellos casos en los que sea necesario.

5.4 La empresa adjudicataria vendrá obligada a emitir, a la finalización de cada ejercicio, o a la finalización del contrato, en su caso, una factura de abono, ingresando dicha cantidad a la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo, correspondiente al rappel ofertado, en función de los servicios y productos prestados a la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo en cada ejercicio.

5.5 La empresa adjudicataria tendrá la obligación de realizar las gestiones necesarias de los abonos pendientes con las aerolíneas/cadenas hoteleras.

5.6 El pago de las facturas se realizará por transferencia en un plazo máximo de 30 días una vez aceptadas las facturas.

6. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

6.1 La empresa contratista deberá guardar el debido sigilo sobre el contenido y desarrollo del contrato. La información proporcionada por la Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo acerca de las personas usuarias finales de los servicios a contratar, será única y exclusivamente utilizada por la empresa contratista con el fin de proporcionar una mejor asistencia, debiendo garantizar una absoluta privacidad y confidencialidad de dichos datos. El incumplimiento de este deber dará lugar a la resolución del contrato.

6.2 En ningún caso la empresa adjudicataria podrá utilizar la documentación generada o la información a la que tenga acceso para un fin distinto del indicado en este pliego.

6.3 La empresa adjudicataria deberá formar e informar a su personal de las obligaciones que en materia de protección de datos estén obligados a cumplir en el desempeño de sus funciones, en especial, las derivadas del deber de secreto, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que por incumplimiento de sus empleados/as se pudiera incurrir.

7. CLÁUSULA DE IGUALDAD

Las empresas licitadoras deberán cumplir los principios y obligaciones establecidos en la Ley 4/2005, de 18 de febrero, del Parlamento Vasco, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres; y en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

- Toda la documentación, publicidad, imagen o materiales deberán emplear un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad, y pluralidad de roles e identidades de género.

- Las empresas con plantilla superior a 50 personas, deberán acreditar la elaboración y aplicación efectiva del Plan para la Igualdad de mujeres y hombres previsto en la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Hombres y Mujeres.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, las empresas deberán elaborar y aplicar un plan de igualdad cuando así se establezca en el convenio colectivo que sea aplicable, en los términos previstos en el mismo.

Las empresas también elaborarán y aplicarán un plan de igualdad, previa negociación o consulta, en su caso, con la representación legal de los trabajadores y trabajadoras, cuando

la autoridad laboral hubiera acordado en un procedimiento sancionador la sustitución de las sanciones accesorias por la elaboración y aplicación de dicho plan, en los términos que se fijen en el indicado acuerdo.

-Asimismo, las empresas, independientemente del número de trabajadores que tengan, han de acreditar la elaboración y aplicación efectiva del Protocolo de Acoso Laboral en cumplimiento de la Ley de Igualdad 3/2007 y su Real Decreto 901/2020.

8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria aportará los recursos humanos y materiales necesarios para la realización de las actividades previstas y se responsabilizará de la correcta realización de las mismas. Este personal dependerá exclusivamente de la adjudicataria, debiendo esta última cumplir las obligaciones vigentes en materia laboral y de Seguridad Social, de prevención de riesgos laborales, así como tributarias del personal a su cargo.

La Agencia Vasca de Cooperación para el Desarrollo en modo alguno ni bajo ningún título ostentará la condición de empleadora respecto de las personas trabajadoras contratadas, por cuenta propia o ajena por la adjudicataria, que presten directa o indirectamente los servicios.

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones.

Todos los gastos necesarios para la prestación del servicio se encuentran comprendidos en los precios ofertados.

La adjudicataria tendrá la obligación de poner a disposición de la entidad contratante toda la documentación que le sea requerida cuya elaboración haya sido necesaria o meramente conveniente para la correcta prestación de servicios.