Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Pliego de Condiciones Técnicas:

Contratación del Servicios de Agencia de Viajes para Ejie

Fecha: Junio 2023

Referencia: EJIE-074-2023

EJIE S.A.

Avda. del Mediterráneo, 14

01010 Vitoria-Gasteiz

Tel. 945 01 73 00

www.ejie.eus

Este documento es propiedad de EJIE, S.A. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE, S.A.. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE, S.A. no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Control de documentación

Título de documento: Contratación de servicios de Agencia de Viajes para Ejie

Histórico de versiones

Código:	Versión:	Fecha:	Resumen de cambios:

Cambios producidos desde la última versión

Primera versión.

Control de difusión

Responsable: Ricardo Sánchez Ortiz de Landaluce

Aprobado por:

Firma: | Fecha: 12/06/2023

Distribución:

Referencias de archivo

Autor: Ricardo Sánchez Ortiz de Landaluce

Nombre archivo: Contratación de servicios de agencia de viajes para Ejie.doc

Localización:

Contenido

	Capítulo/sección	Página
	Pliego de Condiciones Técnicas:	1
	1 Introducción	4
	2 Objeto del contrato	4

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.
EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:
Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

2 Objeto del contrato

El objeto del presente contrato es la contratación de servicios de agencia de viajes para Ejie, derivados del desempeño profesional del personal perteneciente a Ejie:

- 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.
- 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 Ejie. 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.

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

2.1. 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 destinos nacionales e internacionales.
Ejie podrá solicitar el servicio sin respetar estos plazos por razones de urgencia. En este caso podrán superarse los precios máximos ofertados en la proposición.
La adjudicataria tendrá un plazo máximo de 24 horas para enviar a Ejie, en horario laboral, las tres mejores opciones disponibles acordes a la solicitud realizada.
Asimismo, la adjudicataria deberá garantizar en todo caso la mejor relación calidad/precio.

Respecto de los establecimientos hoteleros, las habitaciones serán por defecto de clase estándar, de uso individual y con una categoría de tres o cuatro estrellas.
Respecto a los billetes de transporte, éstos serán por defecto de clase turista. Los medios de transporte podrán ser: avión, tren y autobús.
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.
Ejie podrá solicitar a la empresa adjudicataria, sin coste, la realización de las gestiones oportunas para la obtención de visados cuando éstos resulten necesarios para la realización de un viaje.
La empresa adjudicataria responderá de los errores en la gestión de los servicios objeto de contratación, asumiendo el coste de nuevas emisiones, reservas etc.
Ejie 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 definitiva 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.

2.2. ALOJAMIENTO

Ejie 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 se ajusten a la misma y precio de cada una. El solicitante comunicará cuál es la elegida.
Corresponderá a la adjudicataria gestionar los trámites que sean precisos para realizar la reserva, así como los cambios y anulaciones que se soliciten.
El precio unitario 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 Ejie por este concepto (alojamiento), ya que la contratista tiene siempre que buscar la mejor opción (calidad/precio) para Ejie.

2.3. EMISIÓN DE BILLETES DE TRANSPORTE

Por parte de Ejie se indicará a la adjudicataria la fecha, franja horaria en la que debe realizarse el desplazamiento, medio de transporte, trayecto, número de personas y todos aquellos otros datos necesarios para efectuar la reserva.
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. El solicitante comunicará cuál es la elegida.
El precio unitario no podrá superar el resultante de multiplicar el nº de Km al lugar de destino por el precio máximo por Km 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 Km ofertado por el contratista no supone que esos sean los importes totales a pagar por el vuelo, tren, autobús, etc. La contratista tiene siempre que buscar la mejor opción (calidad/precio) para la Ejie.
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 nº de Km al lugar de destino por el precio máximo por Km 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.
La adjudicataria gestionará igualmente los cambios y anulaciones que sean precisos.

2.4. 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.
Ejie 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.

2.5. 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.
Ejie indicará a la adjudicataria las fechas en que se requiere su uso y las características de dichos servicios.
La adjudicataria facilitará las diferentes alternativas que se ajusten a lo solicitado.
A la vista de las diversas alternativas, Ejie comunicará la elegida.

3.- FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

- Nombre y apellidos 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.

4.- OBLIGACIONES DE LOS ADJUDICATARIOS

4.1. INFRAESTRUCTURA, MEDIOS MATERIALES Y AUTORIZACIONES

La adjudicataria gestionará en todo caso los servicios en sus propias oficinas, nunca en las del Ejie, 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 Ejie.

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 Ejie.

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.

4.2. 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 Ejie un servicio telefónico 24/7 para resolver cualquier incidencia que requiriese ser solventada.

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

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

4.3. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

La adjudicataria deberá entregar los correspondientes billetes, bonos o reservas a la persona designada por Ejie, por medios electrónicos y, si esto no fuera posible, los entregará en la sede de Ejie. En cualquier caso, la entrega de dichos documentos se realizará sin coste económico alguno para Ejie.

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.