PLIEGO DE BASES TÉCNICAS

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LOS INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN BIOBIZKAIA, BIOARABA, BIOGIPUZKOA, BIOSISTEMAK Y LA FUNDACIÓN VASCA DE INNOVACIÓN E INVESTIGACIÓN SANITARIAS MEDIANTE

PROCEDIMIENTO ABIERTO

1. OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la prestación servicios de gestión, mediación y organización de viajes (desplazamientos-estancias-organización de eventos-congresos y otros complementarios), incluidas en las funciones propias de una Agencia de Viajes que sean demandados por la Asociación Instituto Investigación Sanitaria Biobizkaia (en adelante Biobizkaia), la Asociación Instituto Investigación Sanitaria Bioaraba (en adelante Bioaraba), la Asociación Instituto Investigación Sanitaria Biogipuzkoa (en adelante Biogipuzkoa), la Asociación de Investigación en Servicios de la salud Biosistemak (en adelante Biosistemak) y la Fundación Vasca de Innovación e Investigación Sanitarias (en adelante BIOEF) (todas ellas en adelante "las entidades contratantes").

Expediente: 2023/04/S/01 Servicio de agencia de viajes

2. REQUERIMIENTOS

Esta contratación está dirigida a Agencias de Viajes debidamente acreditadas y que justifiquen su solvencia económica y técnica.

Por ello, en la memoria técnica, la Agencia de Viajes deberá acreditar que dispone:

- Capacidad de interlocución a nivel nacional e internacional, ya sea con medios propios o por su relación privilegiada con los principales grupos hoteleros, mayoristas y otras agencias, al objeto de poder disfrutar de las mejores coberturas y soluciones en el caso de que se produzcan incidentes.

- Cobertura y asistencia del viaje durante las 24 horas del día (sin coste para las entidades contratantes) a través de los medios que se consideren más convenientes. (Al menos una de las vías debería de ser un número de teléfonos para comodidad, facilidad y agilidad de los viajeros).

- Departamento específico para empresas (B.T.C.) con los medios y capacitación requeridos para este servicio.

- La empresa adjudicataria designará un "Gestor de Cuenta" a una persona de mayor nivel de su organización para las relaciones con las entidades contratantes y resolución de las incidencias que pudieran surgir en el funcionamiento de los servicios.

- Programa-sistema de auto reservas de viajes, con capacidad de consulta y reserva si se requiere por parte de las entidades contratantes.

- Cobertura de seguro de viaje en caso de accidente, pérdida de equipajes, enfermedad, over booking, indemnizaciones y otras casuísticas.

- Alternativas de alojamiento y medios de transporte en casos de incidencias, anulaciones, cambios de horario y otros imprevistos.

3. ALCANCE DE LOS TRABAJOS

3.1. DESPAZAMIENTO: Criterios generales

La empresa adjudicataria, con carácter general, deberá:

A.- Proporcionar billetaje aéreo, marítimo o terrestre, tanto a destinos nacionales como internacionales, aplicando siempre la mejor tarifa siguiendo los criterios indicados por las entidades contratantes que incluirán categorías de alojamiento y billetes…

B.- Asegurar que el desarrollo de los viajes se realice en condiciones satisfactorias, propiciando siempre las mejores conexiones, asistencia y traslados de modo que implique la menor pérdida de tiempo en los mismos.

C.- En el supuesto de viajes a países que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario además de los habituales, la adjudicataria informará acerca de su obtención. Asimismo, cuando las autoridades sanitarias aconsejen la vacunación o medidas o cuidados sanitarios extraordinarios, la adjudicataria informará puntualmente y por escrito de ello a los titulares de las reservas. De la misma manera, informará puntualmente de las huelgas que puedan afectar al servicio.

3.2. ESTANCIA Y ACOMODACIÓN: Servicios a prestar

3.2.1. Títulos de transporte

La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes que las entidades contratantes soliciten, tanto para viajes nacionales como internacionales, en cualquier medio de transporte y de acuerdo a las siguientes reglas:

(a) La agencia adjudicataria facilitará, vía correo electrónico y a la mayor brevedad posible a los solicitantes (máximo 24 horas desde la petición de la información), al menos tres (3) alternativas o planes de viaje siendo necesario que uno de ellos sea el más económico que dispone la agencia.

Estas alternativas o planes de viaje, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas por los solicitantes, deberán contener obligatoriamente la siguiente información:

- Fechas y horarios de viaje.

- Itinerarios más idóneos.

- Línea aérea o compañías de transporte.

- Características o condiciones de la reserva (reembolsable, flexibilidad para cambios de hora/día, condiciones anulación...).

- Precio oficial tasas incluidas.

- Service Fee (Gastos de gestión).

- Descuentos aplicados en base al contrato firmado con las entidades contratantes.

- Precio final a abonar por las entidades contratantes (impuestos y tasas incluidas).

- Validez de la oferta.

(b) Las entidades contratantes considerarán las alternativas remitidas como ofertas finales y no sujetas a modificaciones económicas ni de condiciones. Sin perjuicio de lo anterior y antes de aceptar la oferta, las entidades contratantes podrán plantear cualquier modificación, previa comunicación a la adjudicataria.

En consecuencia, las entidades contratantes una vez aceptada una de las alternativas y comunicada su decisión a la agencia adjudicataria para que ésta proceda a la reserva y a la emisión de los billetes, no vendrán obligadas a abonar diferencia alguna si finalmente el precio del billete fuese superior al aceptado inicialmente.

(c) A los efectos de este contrato, en especial en lo relativo a las comisiones que el licitador aplicará en cada factura, se entiende por **billete** el **conjunto de documentos justificativos** derivados de un transporte aéreo, marítimo o terrestre, desde el punto de origen al de destino en trayectos de ida y vuelta, independientemente del número de escalas que deban realizarse durante el mismo. Se incluyen en este concepto las escalas cuya duración no exceda de 12 horas y aquellas que se realicen mediante una misma compañía o grupo de compañías.

(d) En todos los casos en los que las entidades contratantes por su cuenta pudiesen obtener una tarifa más ventajosa que la ofrecida por la agencia de viajes adjudicataria, no existirá obligación de tramitar el billete a través suyo.

En estos casos, la agencia deberá remitir de forma inmediata, una vez recibida notificación al respecto por parte del solicitante un correo electrónico en que se haga constar dicha circunstancia y aceptando que el precio ofertado es superior al obtenido por las entidades contratantes, salvo que la agencia pueda igualarla.

3.2.2. Alojamiento

La agencia adjudicataria tramitará y confirmará las reservas de plazas hoteleras que soliciten las entidades contratantes, tanto nacionales como internacionales, en las categorías que el poder adjudicador indique, no pudiendo superar las tarifas especiales ofertadas por las compañías hoteleras directamente a las entidades contratantes.

Los miembros de un mismo viaje deberán compartir preferentemente el mismo hotel. Según la naturaleza de los viajes las entidades contratantes podrán autorizar la utilización de varios hoteles.

Las habitaciones serán dobles, de uso individual o uso doble.

El régimen de acomodación será, con carácter general, de alojamiento y desayuno.

El hotel deberá estar situado en la/s ciudad/es sede de la visita y en la misma zona a visitar o próxima a la misma, de acuerdo a las siguientes reglas:

a. La agencia adjudicataria facilitará, vía correo electrónico o cualquier otro medio en el que quede constancia y en un plazo máximo de 24 horas desde que el solicitante hubiera solicitado información, al menos tres (3) alternativas o alojamientos posibles, con carácter general de un máximo de 4 estrellas, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas por las entidades contratantes**.**

b. Las alternativas deberán contener obligatoriamente la siguiente información:

- Nombre del hotel.

- Dirección / ubicación del hotel.

- Estrellas.

- Condiciones de la reserva (tipo de habitación, AD/MP/PC, horarios check in y check out...)

- Características o condiciones de la reserva (reembolsable, flexibilidad para cambios de hora/día o ampliación de número de días).

- El Precio ofrecido.

- Descuento a aplicar en los Alojamientos-Hoteles.

- Descuento ofertado para las entidades contratantes.

- Precio final a abonar por las entidades contratantes (tasas e impuestos incluidos).

En todos los casos en los que las entidades contratantes por su cuenta pudiesen obtener, una tarifa más ventajosa que la ofrecida por la agencia de viajes adjudicataria, no existirá obligación de tramitar la reserva del alojamiento a través suyo.

Se deberán respetar, preferentemente y siempre que sea posible, los límites establecidos en el Real Decreto 462/2002 de 24 de mayo o normativa vigente, sobre indemnizaciones por razón de servicio, grupo 2.

El precio de los alojamientos que incluyan los licitadores en sus ofertas deberá de incluir el alojamiento y el desayuno, siendo el importe máximo el correspondiente al **grupo 2** del citado real Decreto, o lo establecido al respecto en la normativa vigente.

En el supuesto en que no existiese alojamiento en hotel dentro de las tarifas del mencionado grupo en el Real Decreto 462/2002, el licitador deberá informar por escrito a la entidad solicitante en el que indique dicha situación.

En cualquier caso, será objeto de obligado cumplimiento disponer y acreditar acuerdos específicos con dos hoteles de 4 estrellas en régimen de alojamiento y desayuno de habitación doble con uso individual, a menos de 5 km del centro de la ciudad, en cada una de las siguientes ciudades: Madrid, Barcelona, Sevilla, Santiago de Compostela, Valencia, Ámsterdam, Berlín, Viena, Roma, Londres y Bruselas. Los precios acordados deberán ser menores a los límites establecidos en el Real Decreto 462/2002 de 24 de mayo o normativa vigente.

3.2.3. Otros servicios complementarios

Asimismo, la agencia se compromete a:

- Gestionar, si así requiriese las entidades contratantes, las entradas, tickets u otras necesidades, de cara a asesorar y prestar información sobre la situación, características, costumbres, etc., de los lugares objeto de los viajes.

- Gestionar los alquileres de coches, si así se requiriese.

- Asesorar sobre las mejores opciones en términos de precio, ubicación y calidad.

- Informar de forma periódica de las diferentes promociones ofertas u oportunidades que ayuden a las entidades contratantes a programar de la forma más económica sus viajes.

- Todas aquellas otras prestaciones que a juicio de la Agencia resulten convenientes para proporcionar el servicio en las mejores condiciones económicas y de calidad.

4. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1. Lugar

La prestación del servicio de agencia de viajes se realizará en las dependencias de la adjudicataria en su departamento de empresa y como out-plant con los medios materiales y personales suficientes para llevar a cabo una eficiente prestación del servicio y deberá disponer de interlocutores a disposición de las entidades contratantes para cualquier servicio que le demanden durante el horario de oficina continuado de 9.00h a 18.00 h (lunes-viernes).

Así mismo, contará con un número de teléfono y un correo electrónico para el servicio personalizado para las entidades contratantes.

4.2. Personal

La adjudicataria pondrá a disposición del contrato el personal necesario con la calificación técnica adecuada, evitando introducir variaciones en su composición. Facilitará una relación del mismo y procederá inmediatamente a petición de las entidades contratantes a su ampliación o sustitución, de forma que la ejecución del contrato quede siempre asegurada.

4.3. Servicio 24 horas

Fuera del horario establecido, la agencia de viajes deberá prestar un servicio de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año, con capacidad para realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados por las entidades contratantes, y de resolver incidencias que se produjeran en las órdenes de viaje. Es por ello, que la agencia deberá facilitar, junto a los títulos de transporte y/o de alojamiento un número de teléfono al que llamar en casos de emergencia y, adicionalmente, algún otro medio a disposición.

Por la utilización de este servicio la empresa adjudicataria no factura coste económico alguno a las entidades contratantes mientras esté vigente el contrato.

4.4. Solicitud y entrega

Los servicios objeto de este Pliego se solicitarán por el personal de las entidades contratantes que aportará a la agencia de viajes los datos necesarios (personas, itinerario, fechas, etc.).

Las entidades contratantes dispondrán de unas personas de referencia que serán las que autoricen a la emisión de los billetes o reserva de los hoteles, en algunos casos proporcionando un código de autorización que deberá de incluirse en las facturas (número de pedido) o mediante algún otro método que se acuerde con las entidades contratantes.

La empresa adjudicataria deberá entregar los correspondientes billetes y/o cualquier otra documentación necesaria para realizar el viaje al peticionario del servicio a la mayor brevedad posible y con cargo a la empresa adjudicataria.

En todo caso, durante el horario ordinario de prestación del servicio, una vez transcurrido como máximo 24 horas desde la reserva y confirmación del servicio contratado, la agencia remitirá la reserva de los billetes, bonos de hotel y otros justificantes de los servicios, así como los albaranes en los que se incluirá el detalle de lo que se va a facturar posteriormente, al lugar y en el plazo solicitado por las entidades contratantes de forma gratuita, garantizando siempre su recepción con la antelación suficiente para su utilización.

Las entidades contratantes no se harán cargo del coste de una reserva o billete emitido sin la autorización correspondiente. Tampoco se hará cargo de posibles incrementos en gastos, respecto a los precios aceptados previamente por las entidades contratantes a la hora de remitir los billetes y que no hubieran sido informados por la agencia.

Las entidades contratantes en ningún caso realizarán anticipos, depósitos, pagos directos, ni facilitarán tarjetas de crédito ni utilizará otros medios de pago para garantizar reservas o servicios, siendo responsabilidad del adjudicatario disponer de los recursos técnicos y financieros necesarios para las reservas y prestación de los servicios.

4.5. Modificaciones y anulaciones

La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación respecto a las prestaciones inicialmente solicitadas por las entidades contratantes se resuelva de la manera más satisfactoria para los intereses del poder adjudicador.

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

4.6. Oferta de los servicios más económica

La gestión de la prestación se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas y económicas para las entidades contratantes. Así mismo, la agencia deberá informar a los solicitantes, 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.

La empresa adjudicataria se compromete a aplicar los precios, los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos que las entidades contratantes hayan suscrito o pueda suscribir con empresas, compañías o entidades de transporte.

5. FACTURACIÓN

5.1. Descripción de las facturas

La empresa adjudicataria, vendrá obligada a presentar un único diseño de factura que contenga, además de los datos fiscales de la empresa adjudicataria y de las entidades contratantes (NIF, nombre completo y dirección), nº de factura, numero de pedido de compra proporcionado por el autorizador de cada entidad y fecha de emisión de la misma.

El criterio del momento de emisión de las facturas se fijará por cada una de las entidades contratantes.

Los descuentos ofertados por la empresa adjudicataria deberán constar inexcusablemente en cada una de las facturas, no siendo admitida ninguna otra fórmula para los descuentos, siendo un precepto de obligado cumplimiento.

Adicionalmente, en el caso de que el adjudicatario proponga un rappel anual sobre la suma del volumen de gasto generado por la totalidad de las entidades contratantes (Asociación Instituto de Investigación Sanitaria Biobizkaia, los Institutos de Investigación sanitaria Bioaraba, Biogipuzkoa, Biosistemak y BIOEF), se enviará una factura por rappel a cada una de las entidades contratantes correspondiente al porcentaje de gasto anual generado por cada una de ellas sobre el gasto total.

5.1.1. Para títulos de transporte

- Nombre y apellidos del usuario/s.

- Origen y destino (Ida/Vuelta).

- Fecha / horario del desplazamiento.

- Tipo de tarifa y descripción.

- Importe del transporte.

- Service Fee o cargo de emisión.

- Descuento ofertado para las entidades contratantes.

- Impuestos y/o tasas correspondientes.

- IMPORTE TOTAL.

5.1.2. Para los servicios de alojamiento (hoteles)

- Nombre y apellidos del usuario/s.

- Localidad.

- Hotel / Grupo hotelero.

- Días / noches de estancia.

- Tipo de tarifa y descripción.

- Condiciones de la reserva (AD/MP/PC...).

- Si los hubiera, otros servicios hoteleros y/o extras específicamente detallados.

- Importe del alojamiento.

- Descuento ofertado para las entidades contratantes.

- Impuestos y/o tasas correspondientes.

- IMPORTE TOTAL.

6. INFORMES

La empresa adjudicataria facilitará, sin coste alguno, informes periódicos o anuales de los datos de facturación con el siguiente detalle:

- Importe total de operaciones.

- Importe por producto (transporte, alojamiento y otros).

- Nº total de operaciones por producto y centro de coste.

- Cargos de emisión de billetes aéreos, ferrocarril, autobús...

- Gasto unitario por cada usuario del servicio

- Destinos: frecuencia

- Otros.

7. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y CONGRESOS

Desde las entidades contratantes, se podrá requerir a la adjudicataria la organización de eventos y otros actos con la suficiente antelación. A este fin, la adjudicataria deberá ofertar la organización de dichos actos, incluidos ágapes, atenciones complementarias, servicio de azafatas/os, intérpretes, realización de exposiciones, materiales audiovisuales necesarios, alquiler de autobuses, etc., todo ello a la mejor relación calidad/precio y previa presentación de un presupuesto de costes que posteriormente requerirá la aprobación de cada entidad contratante.

Para ello, se designará a una persona de contacto con carácter permanente (Gestor de cuenta), que, a petición de las entidades contratantes, se personará en las instalaciones de las entidades para planificar todos los aspectos relacionados con la organización de eventos-congresos etc.

No existirá obligación por parte de las entidades contratantes de gestionar sus eventos y/o congresos a través del adjudicatario.

8. PROGRAMA DE AUTO RESERVA DE VIAJES

En la oferta técnica se presentará y desarrollará un "sistema de auto reservas de viajes" on-line para las entidades contratantes.
Dicho sistema estará dotado con la capacidad de poder realizar todo tipo de consultas, así como de reservas (tarifas aéreas-hoteles-alquiler de coches...) por parte del personal de las entidades contratantes y dispondrá de un flujo de autorizaciones internas previas a la contratación necesarias e indispensables para poder realizar la misma.

La implantación de dicho programa de auto reserva de viajes en las entidades contratantes no supondrá un coste adicional para el poder adjudicador.

9. SEGUROS

Cada servicio contratado por las entidades contratantes a la empresa adjudicataria, tendrá la siguiente cobertura mínima y gratuita para el viajero:

- Accidente en viaje: 1.400.000€ en transporte y 200.000€ en hoteles.

- Repatriación del viajero desde cualquier lugar del mundo cuando esté enfermo, sufra un accidente o fallezca. También en caso de defunción u hospitalización de familiar, o por siniestro grave en residencia habitual.

- Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalización en el extranjero: 500.000€.

- Seguro de equipajes: 5.000€.

- Responsabilidad civil: 6.000.000€ por siniestro.

- Seguro de asistencia en viaje.

10. PRIVACIDAD SOBRE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

La información proporcionada por las entidades contratantes acerca de los usuarios finales de los servicios a contratar, será única y exclusivamente utilizada por la adjudicataria con el fin de proporcionar una mejor asistencia, debiendo garantizar una absoluta privacidad y confidencialidad de dichos datos; quedando expresamente prohibida su utilización para otros fines distintos que el de este contrato.