PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIOAGENCIA DE VIAJES DE CIC biomaGUNE MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de agencia de viajes, asistencia técnica y organización de los desplazamientos, transportes y alojamientos del personal de CIC biomaGUNE realizados en el desarrollo de su actividad profesional, de conformidad con las condiciones que se recogen en el presente pliego.

El servicio comprende las funciones propias de las agencias de viajes: información, programación de viajes, realización de reservas y, en su caso, cancelación, expedición de billetes de líneas regulares de transporte, reservas de alojamiento, alquiler de vehículos, gestión de visados, contratación de seguros de viaje, traslados y *transfers*, etc.

La contratación del servicio no se realiza en régimen de exclusividad, toda vez que CIC biomaGUNE no queda obligada a aceptar y contratar los servicios por los precios ofrecidos por el adjudicatario, en el caso en que se puedan obtener tarifas más ventajosas por otros medios.

División por lotes:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 99.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en este caso, el contrato se licita en un lote único dada la necesidad de un desarrollo coordinado de todas las prestaciones previstas en el contrato, el cual podría verse imposibilitado por una pluralidad de contratistas diferentes.

Expediente Nº: BMG_2023-06-SERV. Servicio de agencia de viajes de CIC biomaGUNE

El presente Pliego tiene por objeto determinar las características técnicas que ha de reunir la prestación objeto del contrato y que, en consecuencia, deberá ejecutarse conforme al mismo y a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2. EXPOSICIÓN Y MOTIVOS

Por el desarrollo de su actividad, el personal de CIC biomaGUNE necesita realizar viajes de trabajo, tanto nacionales como internacionales.

Estos viajes están sujetos a las distintas necesidades y oportunidades que se van presentando. Es por ello que resulta imposible establecer una cantidad fija como compromiso de contratación, ya que el número final de desplazamientos y reservas a lo largo del año dependerá de las decisiones adoptadas por el personal de CIC biomaGUNE.

En todo caso, y a efectos meramente orientativos, se detalla a continuación los gastos incurridos en concepto de viajes durante el año 2022:

Concepto	**Facturación agosto2022 - julio2023**
Vuelos nacionales	11.600,00 €
Vuelos internacionales	57.400,00 €
Hoteles nacionales	8.500,00 €
Hoteles internacionales	15.900,00 €
Trenes nacionales	1.600,00 €
Trenes internacionales	500,00 €

3. USUARIOS DEL SERVICIO

Los usuarios de la prestación objeto del presente contrato serán los siguientes:

- Personal contratado por CIC biomaGUNE
- Personal adscrito a CIC biomaGUNE
- Cualquier persona que precise los servicios de la agencia de viajes por cuenta de CIC biomaGUNE

4. EXCEPCIONES AL CONTRATO

CIC biomaGUNE no asume la obligación de contratar todos los viajes o servicios a través de la agencia que resulte adjudicataria cuando las condiciones ofertadas por otros medios sean más ventajosas.

Con carácter general se considerarán las siguientes situaciones:

- Cuando el coste del mismo servicio demandado, obtenido por otros medios, sea inferior al ofertado por la empresa adjudicataria.

- En los desplazamientos a jornadas, cursos o congresos, cuando la organización proponga el alojamiento en hoteles no ofertados por la empresa adjudicataria u ofertado en peores condiciones económicas.

- En otros casos en los que el demandante del servicio acredite circunstancias que puedan hacerse corresponder con esta excepción.

5.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR

a) Títulos de transporte

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

- La empresa adjudicataria facilitará, vía correo electrónico, fax o cualquier otro medio en el que quede constancia, a la mayor brevedad posible (máximo 4 hora) desde que CIC biomaGUNE hubiera solicitado información, al menos dos (2) alternativas o planes de viaje siendo siempre uno de ellos el más económico, informando las fechas y horarios de viaje, itinerario, línea aérea o compañía de transporte, disponibilidad de plazas, características y condiciones de la reserva (reembolsable y/o flexibilidad para cambios de hora/día), precio con tasas incluidas y gastos de la Agencia de Viajes.

- CIC biomaGUNE considerará las alternativas remitidas y una vez aceptada una de las mismas y comunicada su decisión a la empresa adjudicataria para que ésta proceda a la reserva y a la emisión de los billetes, no vendrá obligado a abonar diferencia alguna si finalmente el precio del billete fuese superior al aceptado por CIC biomaGUNE.

La empresa adjudicataria deberá contar con conexión a los sistemas informáticos de reservas que permitan la confirmación inmediata de plaza en todas las compañías aéreas, navieras, ferroviarias o de autocar, en su caso, con reserva de asientos y emisión de tarjetas de embarque.

Asimismo, deberá contar con un programa integrado que permita elegir en cada ocasión la tarifa más ventajosa, de acuerdo con las particularidades de cada viaje, fechas y duración.

El servicio comprenderá la reserva, confirmación, emisión, entrega y facturación de títulos de viaje, así como posibles cambios, nuevas emisiones, anulaciones y reembolso de títulos de viaje.

b) Reservas de alojamiento

Deberá llevarse a cabo la gestión de precios especiales, reservas, confirmación y facturación de habitaciones de hotel.

A tal efecto, la empresa adjudicataria tramitará y confirmará las reservas de plazas hoteleras que solicite CIC biomaGUNE, tanto nacionales como internacionales y en las categorías que CIC biomaGUNE le indique, de acuerdo a las siguientes reglas:

- La empresa adjudicataria facilitará, vía correo electrónico, fax o cualquier otro medio en el que quede constancia, a la mayor brevedad posible (máximo 1 día) desde que CIC biomaGUNE hubiera solicitado información, al menos tres (3) alternativas o alojamientos posibles, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas por CIC biomaGUNE, informando de la dirección o ubicación del hotel, categoría, disponibilidad de plazas, condiciones de la reserva (tipo de habitación, régimen de alojamiento, horarios de *check-in* y *check-out*, etc.), características de la reserva (reembolsable, flexibilidad para cambios de hora/día o ampliación de número de días...), precio oficial con tasas e impuestos incluidos y gastos de la Agencia de Viajes.

- CIC biomaGUNE considerará las alternativas remitidas y una vez aceptada una de las mismas y comunicada su decisión a la empresa adjudicataria para que ésta proceda a la reserva, no vendrá obligado a abonar diferencia alguna si finalmente el precio del alojamiento fuese superior al aceptado por CIC biomaGUNE.

c) Otros servicios

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá prestar, como mínimo, los siguientes servicios complementarios:

- Alquiler de coche
- Tramitación de visados
- Contratación de seguros de viaje
- Traslados y *transfers*
- Todas aquellas prestaciones que a juicio de la empresa adjudicataria resulten convenientes para proporcionar el servicio en las mejores condiciones económicas y de calidad.

6.- GESTIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria asumirá el compromiso de cumplir las siguientes condiciones u obligaciones en la prestación de los servicios requeridos por CIC biomaGUNE:

1.- Servicio permanente de información y apoyo. La empresa adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos de los servicios prestados en jornada de lunes a viernes, con el siguiente horario mínimo, de 9.00h a 18.00h.

2.-Servicio telefónico complementario al horario indicado en el punto anterior que suponga atención durante las 24 horas del día los 365 días del año. Se valorará especialmente que dicho servicio sea propio de la empresa (no subcontratado).

3.- Puesta a disposición de CIC biomaGUNE de los medios personales, materiales y técnicos necesarios para la óptima prestación del servicio.

4.- Los títulos de trasporte y/o cualquier otra documentación necesaria para realizar el viaje, serán entregados a la atención del peticionario del servicio (empleado de CIC biomaGUNE), a la mayor brevedad posible.

Se usará, siempre que sea posible y preferentemente, el billete electrónico y la transmisión de documentos escaneados por correo electrónico. Si no fuera posible, la entrega y recogida de documentación se realizará a través de un servicio de mensajería, con cargo a la empresa adjudicataria.

5.- Servicio personalizado. La cuenta de CIC biomaGUNE debe ser atendida por un responsable de la misma, con preparación y experiencia adecuada, el cual supervisará la actuación del personal encargado de la cuenta. La prestación del servicio no supone vínculo laboral alguno entre CIC biomaGUNE y los empleados de la empresa adjudicataria.

6.- Remisión del presupuesto, en los términos indicados en el apartado 7, al responsable designado por CIC biomaGUNE que haya requerido información sobre un servicio.

7. Prepagos, cuando ello fuera necesario para gestionar reservas a cargo de CIC biomaGUNE.

8.- Control exhaustivo del servicio prestado, garantizando la disponibilidad y rapidez de gestión del personal encargado de la cuenta de CIC biomaGUNE, la agilidad en la solución de incidencias, cambios de billetes, reembolsos, etc.

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

9.- Seguimiento del protocolo de actuación para la contratación de los servicios objeto del contrato que establezca CIC biomaGUNE, el cual será de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria.

7.- SOLICITUD DE SERVICIOS

Los servicios serán solicitados a la empresa adjudicataria por el personal de CIC biomaGUNE, mediante un impreso normalizado que se remitirá por e-mail (ver **Anexo I**), en el cual se describirá las circunstancias que puedan afectar al pedido (origen, destino, fechas, horarios, datos personales…). En la solicitud deberá constar expresamente el proyecto o presupuesto que financie el servicio solicitado.

Una vez solicitado el servicio por CIC biomaGUNE, y previo a la realización de la correspondiente reserva, la persona designada por la empresa adjudicataria para actuar como interlocutor con CIC biomaGUNE enviará al responsable del contrato y al interesado un email en el cual se detallarán todos los datos del servicio:

1. Nombre completo del titular y D.N.I.
2. Medio de transporte
3. Trayecto que se va a facturar
4. Referencia o localizador de la reserva
5. Número de vuelo. Clase de billete
6. Fecha del trayecto. Día / hora de salida y de llegada
7. Importe desglosado del billete, alojamiento, o cualquier otro concepto contratado, con las distintas partidas que componen el precio: tasas, gastos de gestión, bonificaciones, etc.

Si a la emisión del billete existiera un precio más económico, el contratista deberá enviar nuevamente un e-mail actualizando la información.

En los bonos de hotel se indicará:

1. Nombre completo del titular y D.N.I.
2. Referencia o localizador de la reserva
3. Nombre del hotel y dirección
4. Tipo de habitación. Régimen de alojamiento
5. Fechas de entrada y salida
6. Importe de la reserva

8.- FACTURACIÓN Y PAGOS

La empresa adjudicataria emitirá las facturas a nombre de CIC biomaGUNE por los servicios prestados en los términos indicados en el apartado 12 de la Carátula.

En las facturas se especificarán, para cada uno de los servicios, de forma clara y detallada:

- Nombre completo del usuario
- Código del proyecto o centro de coste
- Número de solicitud de viaje
- Fecha del servicio (salida y retorno) y destino
- Importe total de las operaciones (transporte, alojamiento, otros).

- Tasas, gastos de gestión, descuentos, impuestos y demás conceptos con trascendencia económica

Los pagos se efectuarán a través de cargo en la tarjeta de crédito facilitada por la empresa adjudicataria o por CIC biomaGUNE, a elección del Órgano de contratación.

9.- ESTADÍSTICAS

Semestralmente, la empresa adjudicataria deberá facilitar obligatoriamente a CIC biomaGUNE información estadística de todas las prestaciones efectuadas, incluyendo, como mínimo, la siguiente información: número de billetes emitidos, tarifas, usuario del servicio, facturación por tipo de transporte, servicio o compañía, destino, etc.

Dicha información será remitida en soporte informático para su tratamiento.

10. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN

El contratista deberá tener a su disposición todo el personal y medios materiales necesarios para el cumplimiento de las obligaciones del contrato objeto de licitación.

Por su parte, CIC biomaGUNE establecerá los medios de control que estime convenientes para constatar el total y correcto cumplimiento de la prestación por parte del contratista.

La prestación será ejecutada con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que, de forma directa o indirecta, regulan la misma.

El contratista responderá, en su calidad de patrono, del personal adscrito al contrato, debiendo cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes o que se dicten en un futuro en materia laboral, Seguridad Social, Seguridad y Salud y fiscal, quedando CIC biomaGUNE exento de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse como consecuencia del incumplimiento por parte del contratista de las obligaciones anteriormente indicadas, ya sea la prestación objeto del contrato ejecutada por personal que dependa exclusivamente del contratista o personal subcontratado.

Serán por cuenta del contratista todos los gastos necesarios para el cumplimiento del contrato, así como las indemnizaciones que correspondan por los daños o perjuicios que puedan ocasionarse con motivo del cumplimiento del contrato.

Durante la vigencia del contrato, el contratista queda obligado a presentar, previo requerimiento de CIC biomaGUNE, cuanta documentación se solicite y que acredite el cumplimiento de las obligaciones de este contrato.

ANEXO I

CIC biomaGUNE MEMBER OF BASQUE RESEARCH & TECHNOLOGY ALLIANCE

SOLICITUD DE COMPRA A AGENCIA DE VIAJES

Nº de solicutud: _____ Fecha de solicitud: _____

Centro de Coste: _____

Datos del viajero:

Nombre: _____

Apellido 1: _____

Apellido 2: _____

D.N.I.: _____

email de contacto: _____

Teléfono de contacto: _____

Datos del desplazamiento:

Origen: _____

Destino: _____

Fecha de salida: _____ Hora salida: _____

Fecha de llegada: _____ Hora llegada: _____

Medio: ☐ Avión ☐ Ferry ☐ Alquiler **vehículo**
☐ Tren ☐ Bus

Alojamiento: _____

email autorizador: _____