

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE REGIRÁ LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTION DE VIAJES PARA LAS PERSONAS EMPLEADAS, INVITADAS Y PARTICIPANTES DE LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. Y SAN TELMO MUSEOA, S.A.

ÍNDICE

- 1. OBJETO**
- 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**
- 3. SERVICIOS AGENCIA DE VIAJES AÑO 2022**
- 4. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS AL ADJUDICATARIO POR PARTE DE DONOSTIA KULTURA**
- 5. OBLIGACIONES PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**
- 6. INFORMES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE REGIRÁ LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTION DE VIAJES PARA LAS PERSONAS EMPLEADAS, INVITADAS Y PARTICIPANTES DE LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. Y SAN TELMO MUSEOA, S.A.

1. OBJETO

Constituye el objeto de la presente licitación la selección de una empresa para la prestación de los servicios de gestión de viajes para las personas empleadas, invitadas y participantes de los distintos eventos programados por ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. y SAN TELMO MUSEOA, S.A., de conformidad con lo establecido en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su Carátula.

La contratación de los servicios objeto del contrato se realizará a petición de las entidades contratantes, conforme a la **Cláusula 4** del Pliego de Prescripciones Técnicas.

Quedan expresamente excluidas del objeto del presente contrato (siendo contratadas por las entidades contratantes mediante el correspondiente procedimiento):

- Las pernoctaciones en hoteles ubicados a una distancia no superior a 25 kilómetros de la sede de la ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA (incluidas las pernoctaciones en hoteles ubicados en San Sebastián).
- Los traslados en tren y en autobús realizados dentro de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Las contrataciones de servicios que, en casos puntuales y por razones de urgencia, deban realizarse directamente por las entidades contratantes sin intermediación de la empresa adjudicataria.

Adicionalmente, la obligación de tramitar los servicios a través del contratista quedará sin efecto en el caso de que el precio ofertado por la adjudicataria sea un 20% superior (sin considerar los cargos de emisión) al que las entidades contratantes pudieran obtener por otros medios, caso en el que las entidades contratantes podrán optar por contratar el servicio a través del contratista o no.

CPV: 63516000-9 (Servicios de gestión de viajes).

De acuerdo con la **Cláusula 2** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, toda referencia genérica que se haga en estos Pliegos a "DONOSTIA KULTURA" deberá entenderse referida:

- A la ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, respecto a las actuaciones relativas a la preparación de los contratos a celebrar con cada una de las tres entidades contratantes, la selección de la mejor oferta y la adjudicación de los contratos.
- Indistintamente, a cualquiera de las tres entidades, la ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA y las sociedades VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. y SAN TELMO MUSEOA, S.A., respecto de la formalización y suscripción de los respectivos contratos y en todo lo relativo a las fases de ejecución y extinción de los mismos.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes tareas:

- A) Reservas, confirmación, emisión, entrega y facturación de los títulos de viaje, cambios, re-emisiones, anulaciones, reembolso de títulos de viaje, teniendo en cuenta las condiciones particulares de las tarifas aplicables.

Se entiende por reembolso la devolución de la cantidad abonada, debido a la anulación o modificación del viaje o por error cometido en la emisión. En este 2º caso, el reembolso será por el 100% del importe, cuando sea responsabilidad de la empresa adjudicataria, y no se cobrará importe alguno a DONOSTIA KULTURA por la tramitación realizada.

- B) Reservas de pernoctaciones en hoteles, para viajes con destinos nacionales (a una distancia igual o superior a 25 kilómetros de la sede de la ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA) e internacionales.
- C) Tramitación de visados y cualesquiera otros documentos de análoga naturaleza.
- D) Provisión de información sobre horarios, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transportes solicitados (incluido el alquiler de vehículos), gestionando, en cada caso la aplicación de las tarifas más ventajosas que pueda obtener y que generen menor impacto ambiental, indicando, en su caso, las condiciones de cambio o reembolso de billetes.
- E) Negociación de condiciones especiales con los distintos proveedores de servicios (transportes aéreos, terrestres, servicios de traslados, etc.), tanto en lo que se refiere a las condiciones económicas, como a condiciones de preferencia y facturación de todo tipo de servicios en cualquier parte del mundo.

3. SERVICIOS AGENCIA DE VIAJES AÑO 2022

A modo meramente orientativo e informativo, se indican en esta Cláusula algunos datos sobre el contrato de servicios de gestión de viajes durante el año 2022.

Se indica en la siguiente tabla el volumen de operaciones contratadas durante el año 2022 (en concreto, el coste de los billetes de avión, de las pernoctaciones, del alquiler de vehículos, de los billetes de tren y de otros productos contratados por DONOSTIA KULTURA durante el año 2022 y el número de servicios que DONOSTIA KULTURA solicitó a la empresa adjudicataria del contrato de servicios de gestión de viajes durante el año 2022 para la contratación de los mismos).

	Coste*	Número de servicios
Emisión de billetes de avión	58.396,56 euros	249
Reserva de pernoctaciones	21.941,38 euros	116
Emisión billetes autobús	1.111,01 euros	45
Emisión de billetes de tren	5.193,68 euros	179
Otros servicios	2.219,47 euros	92
Total	88.862,10 euros	681

* Dentro del coste no están incluidos los gastos de gestión de la agencia:

En relación con los vuelos, se indica en la siguiente tabla el número de trayectos contratados durante el año 2022.

Vuelos nacionales	172
Vuelos internacionales	77

En relación con los hoteles, se indica en la siguiente tabla el número de pernoctaciones contratadas durante el año 2022.

Internacional	8
Nacional	108

En ningún caso puede considerarse este número de servicios/productos correspondientes al año 2022 como vinculante para DONOSTIA KULTURA, siendo orientativa, de forma que la no coincidencia de dicha estimación del número de servicios/productos con la realidad puesta de manifiesto en ejecución del contrato no determinará el derecho a reclamación alguna por parte de la empresa contratista.

4. SOLICITUD DE LOS SERVICIOS AL ADJUDICATARIO POR PARTE DE DONOSTIA KULTURA

Con carácter general, los servicios serán solicitados a la agencia de viajes enviando una plantilla de pedido por correo electrónico. Alternativamente al correo electrónico, y siempre dentro del horario de oficina ofertado por la contratista, la entidad adjudicataria del servicio pondrá a disposición de Donostia Kultura un número de teléfono en el que poder realizar pedidos.

En ambos casos, solicitudes telemáticas y telefónicas, se describirán las circunstancias que puedan afectar al pedido (origen, destino, tipo de transportes, necesidad de alojamiento, horarios, número de viajeros, etc.). En la solicitud deberá constar expresamente el código identificativo del área que solicita el servicio.

Una vez solicitado el servicio por DONOSTIA KULTURA y previo a la realización de la correspondiente reserva, la persona designada por la empresa adjudicataria como interlocutora enviará a la persona responsable del contrato antes de las 24h siguientes a la petición (fines de semana y festivos no incluidos), un correo electrónico en el cual se detallen en el caso de los alojamientos, al menos, cuatro alternativas y en el caso de los desplazamientos, al menos dos. Estas alternativas, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas por DONOSTIA KULTURA, deberán contener obligatoriamente la siguiente información:

- Desplazamiento:
 - Datos identificativos de las personas viajeras.
 - Fechas y horarios de viaje.
 - Medio de transporte y línea aérea o compañías de transporte.
 - Disponibilidad de plazas.
 - Clase de billete.
 - Características o condiciones de la reserva (reembolsable, flexibilidad para cambios hora/día, condiciones de anulación, etc.).
 - Referencia de la solicitud.
 - Importe/Precio a abonar por DONOSTIA KULTURA desglosado por diferentes partidas que componen el precio: tasas, gastos de gestión, bonificaciones o descuentos...
- Alojamiento:
 - Datos identificativos de las personas viajeras.
 - Nombre del hotel.
 - Dirección y ubicación del hotel.
 - Estrellas.
 - Disponibilidad de plazas.
 - Condiciones de la reserva (tipo de habitación, AD/MP/PCE, horarios check in y check out.
 - Características o condiciones de la reserva (reembolsable, flexibilidad para cambios hora/día, condiciones de anulación, etc.).
 - Referencia de la solicitud.
 - Importe/Precio a abonar por DONOSTIA KULTURA desglosado por diferentes partidas que componen el precio: tasas, gastos de gestión, bonificaciones o descuentos...

En caso de que la/s propuesta/s de la empresa contratista no satisfaga/n las necesidades de DONOSTIA KULTURA, la empresa contratista deberá proponerle nuevas soluciones.

Si DONOSTIA KULTURA confirma una de las alternativas ofrecidas por la empresa contratista, si el precio no ha aumentado respecto a lo indicado en su propuesta inicial, procederá a realizar la reserva o emitir los correspondientes billetes según se le haya solicitado. Si debido a las fluctuaciones del mercado el precio de la opción seleccionada se ha incrementado, la empresa contratista deberá comunicarlo a DONOSTIA KULTURA en el plazo de dos horas (dentro del horario de atención ofertado) desde la recepción de la confirmación del servicio, y esperar su nueva confirmación.

Si la empresa contratista no comunica los cambios de precios, o no realiza la reserva o emite los billetes correspondientes en el plazo indicado de dos horas después de recibir la confirmación de un servicio, deberá asumir el importe de la diferencia entre los nuevos precios y los que en su momento fueron confirmados por DONOSTIA KULTURA.

Una vez realizada la reserva definitiva, la empresa adjudicataria informará vía electrónica a DONOSTIA KULTURA de las referidas condiciones del transporte, vuelo o estancia, incluyendo la cobertura del seguro y los gastos o costes que se generarán en el supuesto de que se realicen cambios o anulaciones del servicio propuesto.

Además, en dicha comunicación la adjudicataria certificará que los precios ofrecidos han sido los más económicos por ella encontrados.

En ningún caso la empresa adjudicataria repercutirá en DONOSTIA KULTURA gastos derivados de la intervención en la reserva o pago de servicios de corresponsal o intermediario alguno.

5. OBLIGACIONES PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El servicio se prestará de acuerdo a lo indicado en la **Cláusula 2** de este Pliego y en los siguientes apartados:

5.1. Medios humanos

Se deberán adscribir a la ejecución del contrato, los siguientes medios humanos mínimos:

- Una persona responsable del contrato.

Serán funciones específicas de la persona responsable del contrato:

- Coordinar la ejecución de los servicios contratados y poner en práctica las indicaciones recibidas de DONOSTIA KULTURA.
- Colaborar con DONOSTIA KULTURA para la resolución de los problemas que pudieren presentar durante la vigencia del contrato.
- Asistir a reuniones convocadas por DONOSTIA KULTURA.
- Realizar cualquier otra labor similar que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

- Una persona responsable de la cuenta de DONOSTIA KULTURA.

La referida persona deberá tener 5 años de experiencia en labores similares al del objeto del contrato y tener conocimiento hablado y escrito, acreditable en la forma que DONOSTIA KULTURA estime oportuna, para relacionarse en euskera.

- Dos gestores que prestarán apoyo a la persona responsable de la cuenta de DONOSTIA KULTURA.

Los referidos gestores deberán tener 2 años de experiencia en labores similares al del objeto del contrato.

El equipo mínimo adscrito a la ejecución del contrato deberá prestar los servicios desde el mismo centro de trabajo u oficina.

5.2. Horario de atención

El servicio deberá prestarse de forma regular, de lunes a viernes (laborables), en horario de atención mínimo de 9:30h a 13:00h horas y de 16:00h a 18:00h.

Las empresas licitadoras deberán asegurar y demostrar el acceso telefónico, en su caso, mediante una línea especial para la gestión de los servicios de DONOSTIA KULTURA y garantizar la rapidez y comodidad en las demás comunicaciones, en las reservas y en la entrega y recogida de documentación.

5.3. Servicio de atención de incidencias en viaje

La empresa adjudicataria dispondrá de un servicio de atención de incidencias en viaje de 24 horas durante los 365 días al año. Para ello, facilitará un número de teléfono de resolución de incidencias, que aparecerá en la documentación a entregar a la persona que vaya a realizar el viaje. La función de este servicio de emergencia será asistir y ayudar al personal de DONOSTIA KULTURA en caso de urgencia: cancelación de vuelos, necesidad de cambio de los planes de viaje por necesidades del servicio o familiares, etc.

La prestación de este servicio no supondrá coste adicional para DONOSTIA KULTURA.

5.4. Entrega de títulos

La entrega y recogida de documentación necesaria para realizar el viaje será entregada a la persona peticionaria de servicio a través de servicio de mensajería, sin coste adicional para DONOSTIA KULTURA. En caso de urgencia o necesidad, DONOSTIA KULTURA también podrá recoger la documentación directamente en la oficina de la entidad adjudicataria.

5.5. Delegación u Oficina

La adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato una oficina o delegación. El equipo mínimo adscrito a la ejecución del contrato deberá prestar los servicios desde el mismo centro de trabajo u oficina.

Así mismo, la empresa adjudicataria designará la persona coordinadora del contrato a la que dirigirse en caso de que DONOSTIA KULTURA necesite solicitar asesoramiento y/o aclaraciones en relación al contrato y comunicar cualquier incidencia durante la ejecución del contrato.

5.6. Alojamiento

Las/los componentes de un mismo viaje deberán compartir preferentemente el mismo hotel. Según la naturaleza de los viajes, DONOSTIA KULTURA podrá autorizar la utilización de varios hoteles.

Las habitaciones serán dobles de uso individual o dobles. El régimen de acomodación será con carácter general de alojamiento. El hotel estará situado en la/s ciudad/es sede de la visita y en la misma zona a visitar o próxima a la misma.

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la *Normativa sobre indemnizaciones al personal de la Entidad Pública Empresarial Donostia Kultura por razón de servicio*, el alojamiento del personal de DONOSTIA KULTURA se efectuará en establecimientos hosteleros de hasta cuatro estrellas, salvo que el evento que motive el desplazamiento tenga lugar en el mismo hotel y éste sea de categoría superior.

5.7. Desplazamientos

La adjudicataria se asegurará 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.

En el caso de los vuelos, los viajes se realizarán, a ser posible y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tengan condición de regular, trayectos directos (sin escalas) y con billete electrónico, incluidos vuelos nacionales e internacionales con compañías de bajo coste.

Los destinos y puntos de salida de los vuelos nacionales serán, con carácter ordinario, los aeropuertos sitos en Hondarribia, Bilbao y Pamplona, y en el caso de los vuelos internacionales, el aeropuerto de Biarritz.

Los viajes nacionales en tren tendrán como origen o destino San Sebastián o Pamplona.

Para los viajes internacionales en tren, los puntos de origen o destino serán, Hendaia, Biarritz o Baiona.

Así mismo, cuando las autoridades sanitarias aconsejen la vacunación o medidas sanitarias extraordinarias, la adjudicataria informará puntualmente y por escrito de ello a los titulares de las reservas.

5.8. Modificaciones y anulaciones

La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación respecto a las prestaciones inicialmente solicitadas por la DONOSTIA KULTURA se resuelva de la manera más satisfactoria.

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

6. INFORMES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

La empresa contratista debe facilitar mensualmente a DONOSTIA KULTURA informes en fichero *excel* que incluirá por columnas, como mínimo, el detalle de los gastos incluidos por cada tipología de servicio.

- Nº de servicio o viaje.
- Identificación del personal que ha encargado el servicio (indexado).
- Operativa seguida para la contratación.
- Identificación del personal que ha viajado (indexado).
- Fecha y hora de comienzo.
- Fecha y hora de fin.
- Tipos de servicios (indexado): avión, tren, hotel, etc.
- Destinos de los viajes.
- Hotel (para alojamientos).
- Nº de noches (para hoteles).
- Trayecto (para desplazamientos).
- Tramos (para desplazamientos): ida o ida y vuelta.
- Servicio (para ambos, indexado): por ejemplo, "habitación doble uso individual con desayuno".
- Medios de transporte y compañías empleadas.
- Importe (IVA excluido).
- IVA soportado.
- Emisiones de GEI de cada uno de los viajes contratados.
- Observaciones.

En todo caso, la empresa contratista debe proporcionar a DONOSTIA KULTURA cualquier otro dato relativo al coste de los servicios prestados que considere necesario para realizar una óptima supervisión y control sobre los gastos.

Así mismo, la empresa adjudicataria entregará un informe anual estadístico con los servicios realizados.

En Donostia / San Sebastián, en la fecha indicada en la firma electrónica

JOSE JAIME OTAMENDI
MUÑAGORRI - 15986694S

Digitalki sinatuta norengandik: JOSE JAIME
OTAMENDI MUÑAGORRI - 15986694S
Data: 2024.01.16 09:44:02 +01'00'

Jaime Otamendi Muñagorri
Órgano de Contratación