

DONOSTIA KULTURA ENPRESA ERAKUNDE PUBLIKOKO, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, SA-KO ETA SAN TELMO MUSEOA, SA-KO LANGILE, GONBIDATU ETA PARTAIDEENTZAKO BIDAIA KUDEAKETAKO ZERBITZUEN KONTRATAZIOA PROZEDURA IREKI BIDEZ LIZITATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

AURKIBIDEA

- 1. XEDEA**
- 2. ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA**
- 3. BIDAIA AGENTZIEN ZERBITZUAK 2022AN**
- 4. DONOSTIA KULTURA-REN ZERBITZU ESKAERA ESLEIPENDUNARI**
- 5. KONTRATUA GAUZATZEKO OBLIGAZIOAK**
- 6. ESKAINITAKO ZERBITZUEI BURUZKO TXOSTENAK**

**DONOSTIA KULTURA ENPRESA ERAKUNDE PUBLIKOKO, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, SAK-
KO ETA SAN TELMO MUSEOA, SA-KO LANGILE, GONBIDATU ETA PARTAIDEENTZAKO BIDAIA
KUDEAKETAKO ZERBITZUEN KONTRATAZIOA PROZEDURA IREKI BIDEZ LIZITATZEKO
BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA**

1. XEDEA

Lizitazio honen xedea da enpresa bat aukeratzea, DONOSTIA KULTURA ENPRESA ERAKUNDE PUBLIKOAK, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, SAK eta SAN TELMO MUSEOA, SAK programatutako ekitaldietako langile, gonbidatu eta partaideentzako bidaia kudeaketarako zerbitzuak eskainiko dituen, baldintza agiri honetan eta administrazio klausula partikularren baldintza agirian eta haien karatulan jasotako baldintzak betez.

Kontratuak xede dituen zerbitzuak erakunde kontratatzaileen eskariz ahal izango dira, Baldintza Teknikoen Orriaren **4. Klausulan** adierazitakoaren arabera.

Kontratu honen xedetik at daude, eta, beraz, erakunde kontratatzaileek dagokion prozeduraren bidez kontratatu beharko dituzte:

- DONOSTIA KULTURA ENPRESA ERAKUNDE PUBLIKOAREN egoitza 25 kilometro baino gutxiagora dauden hoteletan igarotako gauak (Donostiako hoteletan egindako gauak barne).
- Euskal Autonomia Erkidegoaren barruan trenetaz eta autobusez egindako joan-etorriak.
- Egoera puntualetan eta premia kasuetan, erakunde kontratatzaileek zuzenean egin beharreko zerbitzuen kontratazioak, enpresa esleipendunaren bitartekaritza gabe.

Gainera, zerbitzuak kontratatzaileen bitartez izapidetzeko betebeharra indarrik gabe geratuko da, baldin eta esleipendunak eskaintako prezioa entitate kontratatzaileek beste bitarteko batzuen bidez lor dezaketena baino % 20 handiagoa bada (jaulkipen-karguak kontuan hartu gabe). Kasu horretan, entitate kontratatzaileek zerbitzua kontratatzaileen bitartez kontratatu ahal izango dute edo ez.

CPV: 63516000-9 (bidaia kudeatzeko zerbitzuak).

Baldintza Administrazio Berezien Orriko **2. klausulan** arabera, baldintza agirian modu generikoan "DONOSTIA KULTURA" aipatzen denean, honi buruz ari garelako ulertu beharko da:

- DONOSTIA KULTURA ENPRESA ERAKUNDE PUBLIKOA, hiru erakunde kontratatzaileetako bakoitzak egin beharreko kontratuak prestatzeko, eskaintza onena aukeratzeko eta kontratuak esleitzeko egin beharreko jardueri dagokienez.
- Hiru erakundeetako edozein (DONOSTIA KULTURA ENPRESA ERAKUNDE PUBLIKOA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, SA nahiz SAN TELMO MUSEOA, SA), kontratu bakoitza formalizatzeko eta izenpetzeko jardueri eta horiek gauzatzeko eta iraungitzeko faseei dagokienez.

2. ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

Enpresa esleipendunak honako jardura hauek egin beharko ditu:

- A) Bidaia tituluen erreserbak, konfirmazioak, igorpenak, entregak, fakturazioa, aldaketak, berrigorpenak, balio gabetzeak, diru-itzultzeak, aplikatzen diren tarifen baldintza partikularrak kontuan izanda.

Diru-itzultze esaten zaio ordaindutako kopurua itzultzeari, bidaia bertan behera geratu delako edo aldaketaren bat izan delako edo txartela igortzean akatsen bat egin delako. Bigarren kasuan, zenbatekoaren % 100koa itzuli beharko da, baldin eta enpresa esleipendunaren erantzukizuna bada, eta DONOSTIA KULTURARI ez zaio ezer ere kobratuko egindako izapideengatik.

- B) Hoteletako ostatu-gauen erreserbak, helmuga nazionalako bidaietarako (DONOSTIA KULTURA ENPRESA ERAKUNDE PUBLIKOAREN egoitza 25 kilometro edo gehiagora) eta nazioarteko bidaietarako.

- C) Bisen eta antzeko izaerako dokumentuen izapideak.
- D) Ordutegiei, ibilbide egokienei eta eskatutako garraiobideetan (eta ibilgailuen alokairuan) libre dauden plazei buruzko informazioa eman, kasu bakoitzean lortu daitezkeen tarifarik onenak eta ingurumenari kalte gutxien egiten diotenak aplikatu eta, hala badagokio, erreserba aldatzeko eta bidaia txartela itzultzeko baldintzak azaldu.
- E) Zerbitzu hornitzaileekin baldintza bereziak negoziatu (aireko garraioak, lurreko garraioak, lekualdaketa zerbitzuak...), munduko edozein lekutako baldintza ekonomikoei, lehenetasun baldintzei eta mota guztietako zerbitzuen fakturazioari dagokionez.

3. BIDAIA AGENTZIEN ZERBITZUAK 2022AN

Informazio gisa, 2022an egindako bidaien kudeaketarako zerbitzuen kontratuei buruzko zenbait datu jasotzen dira klausula honetan.

Taula honetan, 2022an kontratatutako eragiketen bolumenari buruzko datuak agertzen dira (zehazki, DONOSTIA KULTURAK 2022an kontratatutako hegazkin txartelen, ostatu gauen, ibilgailu alokairuen, tren txartelen eta bestelako produktuen kostua eta DONOSTIA KULTURAK 2022an bidaiak kudeatzeko zerbitzu kontratua esleitu zitzaion enpresari eskatutako zerbitzu kopurua).

	Kostua*	Zerbitzu kopurua
Hegazkin txartelen igorpena	58.396,56 euro	249
Ostatu gauen erreserba	21.941,38 euro	116
Autobus txartelen igorpena	1.111,01 euro	45
Tren txartelen igorpena	5.193,68 euro	179
Beste zerbitzu batzuk	2.219,47 euro	92
Guztira	88.862,10 euro	681

* Kostuaren barruan, ez dira kontuan hartzen agentziaren kudeaketa gastuak:

Hegaldiei dagokienez, 2022an zehar kontratatutako hegaldi kopurua jasotzen da taula honetan:

Estatu mailako hegaldiak	172
Nazioarteko hegaldiak	77

Hotelei dagokienez, 2022an zehar kontratatutako ostatu gauen kopurua jasotzen da taula honetan:

Nazioartea	8
Estatua	108

2022ko zerbitzu/produktu kopuru hori orientagarria da; inolaz ere ez da ulertu behar DONOSTIA KULTURAREN zatitutasun denik. Beraz, kontratua gauzatzean zerbitzu/produktu horien kopuruak adierazitako kopuruekin bat ez badatoz, enpresa kontratistak ez du eskubiderik izango inolako erreklamaziorik aurkezteko.

4. DONOSTIA KULTURA-REN ZERBITZU ESKAERA ESLEIPENDUNARI

Oro har, zerbitzuak bidaia-agentziari eskatuko zaizkio, eskaera-txantilo bat posta elektronikoz bidalita. Posta elektronikoaren ordez, eta betiere kontratistak eskainitako bulego-ordutegiaren barruan, zerbitzuaren erakunde esleipendunak Donostia Kulturarako telefono-zenbaki bat jarriko du, eskaerak egin ahal izateko.

Bi kasuetan (eskabide telematikoak eta telefono bidezkoak), eskaeran eragina izan dezaketen zirkunstantziak deskribatuko dira (jatorria, helmuga, garraio mota, ostatu-premia, ordutegiak, bidaiari kopurua, etab.). Eskaeran, berariaz jaso beharko da zerbitzua eskatzen duen alorra identifikatzeko kodea.

DONOSTIA KULTURAK zerbitzua eskatu ondoren eta erreserba egin aurretik, enpresa esleipendunak hizketakide gisa izendaturiko pertsonak mezu elektroniko bat bidali beharko dio kontratuaren

arduradunari, eskaera egiten denetik 24 orduren barruan (asteburuak eta jai-egunak kontuan hartu gabe). Mezu horretan, ostatu hartzeko lau aukera eta joan-etorriak egiteko bi aukera zehaztu beharko dira, gutxienez. DONOSTIA KULTURAK emandako argibideak betetzen dituzten aukera horiek aurkeztean, informazio hau zehaztu beharko da:

- Joan-etorriak:

- Bidaiariak identifikatzeko datuak.
- Bidaiaren datak eta ordutegiak.
- Garraiobidea eta garraiorako aire linea edo konpainiak.
- Plazen eskuragarritasuna.
- Txartel mota.
- Erreserbaren ezaugarriak edo baldintzak (itzul daitekeen, ordua/eguna aldatzeko malgutasuna, erreserba ezeztatzeko baldintzak, etab.).
- Eskaeraren erreferentzia.
- DONOSTIA KULTURAK ordaindu beharreko zenbatekoa/prezioa, prezioa osatzen duten zatietan banatuta: tasak, kudeaketa gastuak, hobariak edo deskontuak...

- Ostatua:

- Bidaiariak identifikatzeko datuak.
- Hotelaren izena.
- Hotelaren helbidea eta kokapena.
- Izarrak.
- Plazen eskuragarritasuna.
- Erreserbaren baldintzak (gela mota, OG/ME/MO, *check in* eta *check out* ordutegiak).
- Erreserbaren ezaugarriak edo baldintzak (itzul daitekeen, ordua/eguna aldatzeko malgutasuna, erreserba ezeztatzeko baldintzak, etab.).
- Eskaeraren erreferentzia.
- DONOSTIA KULTURAK ordaindu beharreko zenbatekoa/prezioa, prezioa osatzen duten zatietan banatuta: tasak, kudeaketa gastuak, hobariak edo deskontuak...

Enpresa kontratistak egindako proposamenak/proposamenek ez badituzte betetzen DONOSTIA KULTURAREN beharrak, beste irtenbide batzuk proposatu beharko ditu enpresa kontratistak.

Baldin eta DONOSTIA KULTURAK berresten badu enpresa kontratistak eskainitako alternatibaren bat, eta, hasierako proposamenean adierazitakoaren aldean prezioa igo ez bada, erreserba egingo du edo dagozkion txartelak jaulkiko ditu, eskatu zaion bezala. Merkatuaren gorabeherak direla-eta, hautatutako aukeraren prezioa igo bada, enpresa kontratistak DONOSTIA KULTURARI jakinarazi beharko dio, zerbitzuaren berrespena jasotzen denetik bi orduko epean (eskainitako arreta-ordutegiaren barruan), eta berriz ere berretsi arte itxaron beharko du kontratistak.

Enpresa kontratistak ez badu prezio-aldaketen berri ematen, edo ez badu erreserba egiten edo dagozkion txartelak igortzen zerbitzu baten berrespena jaso eta bi orduko epean, bere gain hartu beharko du prezio berrien eta DONOSTIA KULTURAK bere garaian berretsi zituenen arteko aldearen zenbatekoa.

Behin-betiko erreserba egin ondoren, enpresa esleipendunak informazioa eman beharko dio DONOSTIA KULTURARI, posta elektronikoki bidez, garraio, hegaldi edo egonaldia baten baldintzei buruz, baita aseguru estaldurari eta proposatutako zerbitzuan aldaketak edo ezeztapenak egonez gero sortuko liratekeen gastu edo kostuei buruz ere.

Horrez gainera, komunikazio hori egitean, eskainitako prezioak aurkitutako merkeenak direla ziurtatu beharko du enpresa esleipendunak.

Enpresa esleipendunak ezingo dizkio jasanarazi, inolaz ere, DONOSTIA KULTURARI bitartekari batek erreserba egitean edo zerbitzuak ematean izandako esku-hartzetik eratorritako gastuak.

5. KONTRATUA GAUZATZEKO OBLIGAZIOAK

Baldintza agiri honetako **2. klausulan** eta hurrengo puntuetan adierazitakoaren arabera eman beharko da zerbitzua:

5.1. Giza baliabideak

Kontratua gauzatzeko, gutxieneko giza baliabide hauek atxiki beharko dira:

- Kontratuaren arduradun bat.

Kontratuaren arduradunaren berariazko eginkizunak izango dira:

- Kontratutako zerbitzuen exekuzioa koordinatzea eta DONOSTIA KULTURATik jasotako jarraibideak praktikan jartzea.
- Lankidetzan aritzea DONOSTIA KULTURAREkin, kontratua indarrean dagoen bitartean izan ditzaketen arazoak konpontzeko.
- DONOSTIA KULTURAK deitutako bileretara joatea.
- Antzeko beste edozein lan egitea, DONOSTIA KULTURAK eskatzen badio.

- DONOSTIA KULTURAREN kontuaren arduradun bat.

Pertsona horrek 5 urteko esperientzia izan beharko du kontratuaren xedearen antzeko lanetan, eta ahozko eta idatzizko ezagutza izan beharko du euskarazko harremanetan, DONOSTIA KULTURAK egoki irizten dion moduan egiaztagarria.

- Bi kudeatzaile, DONOSTIA KULTURAREN kontuaren arduradunari laguntza emango diotenak.

Kudeatzaile horiek 2 urteko esperientzia izan beharko dute kontratuaren xedearen antzeko lanetan.

Kontratua gauzatzera atxikitako gutxieneko taldeak lantoki edo bulego beretik eman beharko ditu zerbitzuak.

5.2. Arreta ordutegia

Modu erregularrean eman beharko da zerbitzua, astelehenetik ostiralera (lan egunak), eta gutxienez, 9:30etik 13:00etara eta 16:00tik 18:00era.

Enpresa lizitatzailerak telefonoz harremanetan jartzeko modua ziurtatu eta frogatu beharko dute –hala badagokio, DONOSTIA KULTURAREN zerbitzuak kudeatzeko telefono linea berezi bat–, eta gainerako komunikazioen azkartasuna eta erosotasuna bermatu beharko dute, erreserbetan eta dokumentazioa entregatu eta jasotzeko orduan.

5.3. Bidaiaiko gorabeheren arreta zerbitzua

Enpresa esleipendunak bidaiaiko gorabeheren arretarako zerbitzu bat izan beharko du, 24 orduz eta urteko 365 egunetan. Hala, gorabeherak konpontzeko telefono bat izan beharko du, eta telefono hori agertuko da bidaiariari emango zaion dokumentazioan. Larrialdi kasuan DONOSTIA KULTURAKO langileei laguntzea izango da larrialdi zerbitzu horren funtzioa: hegaldiak bertan behera utzi, bidaia planak aldatu zerbitzuan sortutako beharren edo senideek dituzten beharren ondorioz...

Zerbitzu horren prestazioak ez dio sortuko inolako kostu gehigarririk DONOSTIA KULTURARI.

5.4. Tituluak entregatzea

Zerbitzua eskatzen duen pertsonari mezularitza zerbitzu bidez entregatuko zaio bidaia egiteko behar duen dokumentazioa, DONOSTIA KULTURARI inolako gastu gehigarriarik sortu gabe. Larrialdi kasuan edo beharrezkoa izanez gero, DONOSTIA KULTURAK zuzenean erakunde esleipendunaren bulegoan ere jaso ahal izango du dokumentazioa.

5.5. Ordezkaritza eta bulegoa

Esleipendunak bulego edo ordezkaritza bat esleitu beharko dio kontratuaren betearazpenari. Kontratua gauzatzera atxikitako gutxieneko taldeak lantoki edo bulego beretik eman beharko ditu zerbitzuak.

Halaber, enpresa esleipendunak kontratuaren koordinatzaile bat izendatu beharko du, DONOSTIA KULTURAK kontratuari buruzko aholkularitza eta/edo azalpenak eskatzen ditueneko eta kontratua gauzatzean dauden gorabeherak jakinarazteko.

5.6. Ostatua

Bidaia bateko partaide guztiek hotel berean ostatu hartzea lehenetsiko da. Bidaiei izaera kontuan hartuta, hotel bat baino gehiagotan ostatu hartzea ere baimendu ahal izango du DONOSTIA KULTURAK.

Gela bikoitzak izan behar dute (pertsona batek edo bik erabiltzekoak), eta, oro har, ostatu motako establezimenduak. Bisita egingo den hirian/hirietan edo bisitatuko den inguruan edo handik gertu egon behar du hotelak.

Donostia Kultura Enpresa Erakunde Publikoko langileei zerbitzua emateagatik dagozkien kalte-ordainei buruzko araudiaren 8. artikuluari jarraiki, DONOSTIA KULTURAKO langileek lau izarrerainoko hotel establezimenduetan hartu ahal izango dute ostatu, baldin eta desplazamendua eskatzen duen ekitaldia hotelean bertan ez bada eta hotel hori kategoria handiagokoa ez bada.

5.7. Joan-etorriak

Enpresa esleipendunak ziurtatu behar du bidaiak baldintza egokietan egiten direla, lotura, laguntza eta lekualdaketa onenak eskainiz eta bidaietan ahalik eta denbora gutxien galduz.

Hegaldien kasuan, ahal izanez gero eta modu orokorrean, hegaldi, linea edo ibilbide erregularrak erabiliko dira bidaiak egiteko, ibilbide zuzen (eskalarik gabe) eta txartel elektronikoen bidez, kostu baxuko konpainiek eskaintzen dituzten estatu mailako eta nazioarteko hegaldiak barne.

Estatu mailako hegaldien kasuan, Hondarribia, Bilbo eta Iruñeako aireportuetatik abiatu eta aireportu horietara iritsiko dira, oro har, estatu mailako hegaldiak. Nazioarteko hegaldien kasuan, berriz, Biarritzeko aireportuan izango dira irteerak eta iritsierak.

Estatu mailako tren bidaiak Donostian edo Iruñean izango dute irteera eta helmuga.

Trenez egindako nazioarteko bidaien kasuan, Hendaia, Biarritz eta Baiona izango dira irteera eta helmuga puntuak.

Halaber, osasun agintariek txertatzea edo ezohiko osasun neurriak hartzea gomendatzen dutenean, enpresa esleipendunak horren berri eman beharko die erreserben titularrei, garaiz eta idatziz.

5.8. Aldaketak eta ezeztapenak

DONOSTIA KULTURAK eskatutako prestazioetan aldaketa edo ezeztapenen bat izanez gero, enpresa esleipendunak beharrezko neurriak hartu beharko ditu egoera hori ahalik eta ondoen konpontzeko.

Agentzia esleipendunak ordaindu beharko ditu bere arduragabekeriak eragindako ezeztapen edo aldaketek eragindako gastu gehigarriak.

6. ESKAINITAKO ZERBITZUEI BURUZKO TXOSTENAK

Hilean behin, enpresa kontratistak Excel formatuko fitxategiak bidali beharko dizkio DONOSTIA KULTURARI. Fitxategi horietan, zerbitzu mota bakoitzeko gastuak adierazi beharko dira, zutabeetan banatuta.

- Zerbitzu edo bidaiaren zenbakia
- Zerbitzua agindu duen langilearen identifikazioa (indexatua).
- Kontratazioarako operatiba.
- Bidaiatu duten langileen identifikazioa (indexatua).
- Hasiera data eta ordua.
- Amaiera data eta ordua.
- Zerbitzu motak (indexatua): hegazkina, tren, hotela, etab.
- Bidaien norakoak.
- Hotela (ostatu kasuan).
- Ostatu gauak (hotelen kasuan).
- Ibilbidea (joan-etorrien kasuan).
- Bidaia zatiak (joan-etorrien kasuan): joanaldia edo joan-etorria.
- Zerbitzua (bien kasuan, indexatua): adibidez, "gela bikoitza, pertsona baten erabilerarako, gosariarekin".
- Garraibideak eta garraio konpainiak.
- Zenbatekoa (BEZ barne).
- Jasandako BEZa.
- Kontratutako bidai bakoitzaren BEF emisioak
- Oharrak.

Edonola ere, gastuak zehazki gainbegiratu eta kontrolatzeko beharrezkoa iruditzen zaion beste edozein datu ere eman beharko dio enpresa kontratistak DONOSTIA KULTURARI.

Halaber, emandako zerbitzuei buruzko txosten estatistiko bat egin beharko du, urtero, enpresa esleipendunak..

Donostian, sinadura elektronikoan adierazitako egunean

JOSE JAIME OTAMENDI
MUÑAGORRI - 15986694S

Digitalki sinatuta norengandik: JOSE JAIME
OTAMENDI MUÑAGORRI - 15986694S
Data: 2024.01.12 11:49:06 +01'00'

Jaime Otamendi Muñagorri
Kontratazio Organo