PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS:

SERVICIO DE DESPLAZAMIENTOS Y ESTANCIAS

I N D I C E

1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

3.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

4.- TRAMITACIÓN DEL SERVICIO

5.- INFORMES

6.- RELACIÓN DE OPERACIONES Y GASTOS AÑO 2019

7.- NÚMERO DE OPERACIONES PREVISTAS

1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

La contratación de los servicios necesarios para llevar a cabo los desplazamientos y estancias organizadas por el Departamento de Seguridad, tanto para el personal del propio Departamento como para personal ajeno al mismo pero incluido en algún servicio organizado por el propio Departamento de Seguridad y que cuente con el V.B de las diferentes Direcciones .
Dicho servicio comprenderá todas aquellas funciones propias de una Agencia de Viajes: información, programación de viajes, reservas, expedición de billetes en líneas regulares de transporte, reserva de alojamiento, alquiler de vehículos, envío de billetes al usuario, etc. Los servicios serán, principalmente, los siguientes:

- Transporte aéreo
- Transporte terrestre: principalmente en tren y secundariamente en autobús
- Servicio de alojamiento
- Alquiler de vehículos
- Otros servicios: prestados por las agencias de viajes y que son de una frecuencia escasa; transporte marítimo, parking, etc

2.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

La empresa contratista deberá tener la necesaria organización, solvencia y profesionalidad para realizar todos los servicios que se solicitan en el presente Pliego de Bases Técnicas:

2.1 La empresa contratista deberá aceptar, tramitar y confirmar todas las plazas hoteleras que se solicite desde los centros autorizados por la División de RR. TT y Servicios de la Dirección de Gestión Económica y RR.GG., tanto nacionales como internacionales y en las categorías solicitadas, debiendo efectuar estas reservas aplicando las tarifas más ventajosas

2.2 Todos los hoteles deberán ser de 3, 4 ó 5 estrellas.

2.3 Todos los componentes de un mismo viaje deberán estar alojados preferentemente en el mismo hotel.

2.4 Las habitaciones **serán individuales o dobles de uso individual** y dispondrán de servicio completo.

2.5 Todos los servicios de alojamiento contratados deberán entenderse en régimen de alojamiento **con desayuno incluido**.

2.6 Los hoteles deberán ser previamente aceptados por la Administración para poder garantizar una ubicación apropiada a las necesidades del usuario del servicio.

2.7 La empresa contratista deberá aceptar, tramitar, reservar y confirmar todos los billetes y reservas que se solicite desde los Centros autorizados, tanto para viajes nacionales como internacionales, así como para estancias, alquileres,..

2.8 Asimismo, informará al personal sobre horarios, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados, gestionando, en cada caso, la aplicación de las tarifas más ventajosas.

2.9 Salvo indicación contraria, los desplazamientos en avión, así como en tren y autobús, se realizarán en clase turista y, siendo posible, sin paradas.

2.10 La empresa contratista deberá aceptar, tramitar y confirmar todas las solicitudes de alquiler de coches cuando se requiera, en las mejores condiciones de precio y seguridad.

2.11 Durante el periodo de ejecución del contrato, se podría gestionar-puntualmente- la contratación de servicios de desplazamiento con otras agencias ajenas a la empresa contratista desde Lehendakaritza. En estos casos, dichos servicios deberán de considerados como servicios ajenos al contrato

3.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONTRATISTA

3.1 La empresa contratista deberá poseer todas las autorizaciones y licencias administrativas, y recursos técnicos necesarios para el desarrollo de su actividad empresarial y del servicio.

3.2 La empresa contratista deberá tener presente que ella será la única responsable ante las compañías aéreas, hoteles y, con cualquier otra sociedad con la que subcontrate la realización de las prestaciones del contrato.

3.3 La información proporcionada por la Administración acerca de los usuarios finales de los servicios a contratar, será única y exclusivamente utilizada por la empresa contratista con el fin de proporcionar una mejor asistencia, debiendo garantizar una absoluta privacidad y confidencialidad de dichos datos.

3.4 La empresa contratista prestará el servicio de forma regular y continuada todo el año, de lunes a viernes, a través de un nº de teléfono/correo principal con el siguiente horario mínimo:

09:00 a 19:30 horas

3.5 La empresa contratista deberá disponer de un teléfono de contacto **de atención de incidencias**, de 24 horas, durante los 365 días del año, que deberá realizar cuantas gestiones y servicios auxiliares sean necesarios en el transcurso de los viajes y estancias, como consecuencia de imprevistos que pudieran surgir, así como cualquier tipo de gestión fuera del horario principal

3.6 La empresa contratista hará entrega mensualmente en soporte informático, o archivo informatizado, la relación de servicios contratados durante el mismo periodo – fecha, concepto, destino, identificación e importe - o facilitará el acceso a través de un código único y confidencial a un sistema informático que sea capaz de ofrecer la información indicada sin coste adicional alguno.

3.7 La empresa contratista deberá estar completamente operativa en un plazo no superior a 15 días hábiles desde la firma del contrato, realizándose la prestación de los servicios desde las dependencias de la misma

3.8 La empresa Contratista deberá designar un Interlocutor-Responsable del servicio cuyas funciones serán las siguientes:

- Comunicación inmediata, por lo cual deberá aportar un n de tlf, con los responsables del expediente por parte del Gobierno Vasco.
- Responsabilizarse de la idónea ejecución del servicio y resolver las incidencias que pudieran surgir con respecto al mismo.

4.- TRAMITACIÓN DEL SERVICIO

4.1 La empresa contratista dispondrá y facilitará a la Administración un número de teléfono y una dirección de correo electrónico principal y otro de emergencia

4.2 La administración, a través de teléfonos/direcciones de correo electrónicos autorizados, comunicará a la empresa contratista, vía telefónica/ vía correo electrónico, la necesidad de contratar un servicio.

4.3 La empresa contratista contestará en un plazo no superior a dos horas, reduciéndose a una hora en situaciones de urgencia, aportando la propuesta y/o el itinerario recomendado.

La propuesta corresponderá al mejor precio que la empresa contratista pudiera conseguir en ese momento (en función de hoteles concertados y otras particularidades) y nunca será superior al precio publicado en la página Web del hotel o compañía de vuelo correspondiente, una vez aplicado el descuento ofertado por la empresa contratista.

4.4 La Administración autorizará el servicio propuesto o solicitará otro hasta la confirmación del mismo

4.5 La empresa contratista remitirá vía electrónica la documentación necesaria para la formalización del servicio.

5.- INFORMES

La empresa contratista, a solicitud de la Administración, emitirá un informe sobre los servicios de viajes prestados, en el que se deberán incluir los siguientes datos:

- Tipos de servicios prestados.
- Destinos: frecuencia.
- Medios de Transporte y compañías empleadas.
- Hoteles: frecuencia.
- Gasto unitario por usuario en cada servicio.

Así como cualquier otro dato que el contratista considere de interés y/o proponga la Administración.

6.- RELACIÓN DE OPERACIONES Y GASTOS AÑO 2019

Se toma como referencia, para el cómputo de servicios, el año de 2019, dado que los años siguientes de 2020 y el actual de 2021 se podrían entender como especiales y no representativos para la previsión de servicios de desplazamientos y estancias, debido a los efectos de la pandemia producida por el virus COVID-19 .

2019	Operaciones	Importe
bonos bus	5	236,45 €
alquiler vehiculo	6	1.650,80 €
serv.vario	14	3.568,84 €
bono tren	25	1.035,40 €
bono avion	785	209.907,00 €
bono hotel	788	258.241,52 €
		474.641,01 €

DESGLOSE OPERACIONES VUELOS/HOTEL

Bonos Estatales		
avión	564	123.433,56 €
hotel	660	186.387,86 €
Bonos Internacionales		
avión	221	85.842,68 €
hotel	128	71.853,56 €

7.- NÚMERO DE OPERACIONES PREVISTAS

A partir de los datos del año 2019 y teniendo en cuenta la tendencia alcista en cuanto al número de los servicios se prevén para los años 2022 y 2023

SERVICIOS	operaciones Previstas
TASA GESTIÓN CONTRATACIÓN SERVICIO DE ALOJAMIENTO	1.600
TASA EMISION BILLETE AVION NACIONAL E INTERNACIONAL	1.600
TASA EMISION BILLETE TREN, AUTOBUS,ALQUILERDE VEHICULOS	120
TASA POR CAMBIOS Y/O CANCELACIONES	300