NEIKER MEMBER OF BASQUE RESEARCH & TECHNOLOGY ALLIANCE

# PLIEGO DE CLAUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE APLICARSE PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA NEIKER, INSTITUTO VASCO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO AGRARIO, S.A. (REF.- NK10/21)

## PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto la contratación del servicio de agencia de viajes para NEIKER, INSTITUTO VASCO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO AGRARIO, S.A.

El servicio consistirá en la gestión de reserva, emisión, modificación anulación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo y alojamiento, tanto en territorio nacional como en el extranjero, que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que NEIKER deba organizar por razones de su actividad, tanto para su personal como para ponentes colaboradores en cualquiera de sus líneas de actividad, así como de cualquier otro servicio propio del sector que pueda demandarse por parte de NEIKER: tramitación de visados, alquiler de vehículos con o sin conductor, organización de reuniones y eventos, etc.

NEIKER no asume la obligación de contratar todos los viajes a través de la empresa que resulte adjudicataria, siempre y cuando las condiciones ofertadas por otras empresas sean económicamente más ventajosas.

Los principales servicios a realizar serán los siguientes:

**1.- Emisión de Títulos de transporte (billetes) y reserva de viajes:**

La empresa adjudicataria reservará, emitirá y entregará todos los billetes que precise NEIKER, en cualquier medio de transporte, nacional o internacional. La empresa adjudicataria gestionará igualmente los cambios y anulaciones de dichos billetes que sean necesarios, en función de las instrucciones recibidas por el adjudicador. NEIKER comunicará a la empresa contratista, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de billetes requeridos. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la adjudicataria deberá proponer a NEIKER soluciones alternativas. La empresa adjudicataria, antes de realizar cualquier reserva deberá informar a NEIKER de las posibles opciones de compañía aérea, tarifa, escalas, etc, proponiendo en su caso las mejores opciones para NEIKER. Una vez aceptada la reserva, la empresa adjudicataria entregará los billetes debidamente cumplimentados en los lugares que NEIKER indique:

a.) En el caso de transporte por ferrocarril será obligatorio para la agencia que se garantice además la posibilidad de cambio o anulación de los billetes directamente en las Oficinas de RENFE por los propios destinatarios.
b.) El viaje se realizará, de ser posible y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular, trayectos directos, incluyendo la posibilidad de billetes electrónicos.
c.) La empresa adjudicataria está obligada a ofertar la tarifa más ventajosa, en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios, características del pasajero, así como otras circunstancias que concurran en dichos viajes, haciendo suyas en todo caso, las instrucciones emitidas por NEIKER respecto a las personas desplazadas en lo referente a las características del servicio de transporte y/o alojamiento a utilizar.
d.) La empresa adjudicataria se compromete a ofrecer las tarifas más ventajosas en todos los servicios objeto del contrato. En todos los casos en que NEIKER pueda obtener una tarifa más ventajosa que la ofrecida por la agencia, no existirá obligación de tramitar el billete a través suyo.
e.) La empresa adjudicataria se compromete a asumir la emisión de billetes aplicando a los precios, los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos que con NEIKER haya suscrito o pueda suscribirse con empresas, compañías o entidades de transporte.
f.) La empresa adjudicataria deberá asegurar un tiempo de respuesta a las peticiones solicitadas de 24 horas desde la emisión de la correspondiente solicitud.
g.) Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada compañía tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación como de la clase de billete. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en este caso se rijan sobre estos aspectos.

## 2.- Contratación de alojamientos

La empresa adjudicataria está obligada a reservar y confirmar el alojamiento que le sea solicitado por NEIKER, tanto en el ámbito nacional como internacional y en las categorías solicitadas, teniendo que efectuar estas reservas en alojamientos con tarifas apropiadas y en función de las persona para quién se ha solicitado el servicio. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitadas, la empresa adjudicataria deberá proponer a NEIKER soluciones alternativas. Sin perjuicio de ello, NEIKER no se obliga a contratar el alojamiento exclusivamente a través de la agencia.

La empresa adjudicataria informará también de las tarifas especiales que pueda haber en cada momento.

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase se estará a lo que cada alojamiento tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación. No obstante la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

**3.- Otros servicios de agencia de viajes**

a.) Coches de alquiler:

Este servicio se prestará cuando se requiera, en las mejores condiciones de precio y seguridad.

La empresa adjudicataria proporcionará a NEIKER las reservas de precios de taxis y alquiler de vehículos (con o sin conductor) cuando sean solicitados por ésta para fechas y destinos concretos. NEIKER comunicará a la empresa adjudicataria, con antelación suficiente, tanto las fechas y destinos como la clase de vehículos requeridos. En el supuesto de que no existan vehículos para los destinos, fechas y clases solicitadas, la empresa adjudicataria deberá proponer a NEIKER soluciones alternativas. La empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan estos aspectos.

Sin perjuicio de lo anterior, NEIKER no se obliga a contratar este servicio exclusivamente a través de la agencia.

b.) Servicios complementarios

Otros servicios que sean solicitados por NEIKER, tales como reserva de salas, contratación de catering o servicios complementarios a las conferencias, cursos o seminarios organizados por NEIKER, se aceptarán previo presupuesto presentado por el adjudicatario. En estos casos, la empresa adjudicataria deberá presentar a NIEKER al menos tres posibles proveedores de servicios para elegir.

**SEGUNDA.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-**

1.- La prestación del servicio se realizará en las oficinas de NEIKER en Arkaute y Derio, siendo por cuenta del adjudicatario todos los gastos que se deriven de la prestación del servicio incluyendo instalaciones y personal, equipamiento, gastos de comunicación, franqueo correspondiente, material de oficina o cualquier otro.

2.- La empresa adjudicataria deberá disponer de conexión a los sistemas informáticos de reserva con confirmación inmediata de plazas junto con un programa integrado que permita elegir la tarifa más conveniente atendiendo a las fechas, clase y condiciones especiales de cada servicio solicitado.

3.- La utilización o manipulación, directa o indirecta, por el contratista, de los datos aportados en su caso o puestos a disposición de aquel o del personal a su cargo, por y de acuerdo con NEIKER y las bases del contrato, para el mejor cumplimiento de las prestaciones, deberá ser siempre correcta, adecuada y reservada al fin para el que dichos informes, datos o bienes fueron facilitados.

4.- La empresa adjudicataria comunicará por escrito y antes de realizar cualquier reserva, los gastos y condiciones de anulación de la misma, si existiesen.

5.- NEIKER en ningún caso realizará anticipos, depósitos, pagos directos, facilitará tarjetas de crédito o utilizara 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 del servicio.

6.- En los supuestos de viajes que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario, además de los documentos de identidad o pasaportes, la empresa adjudicataria realizará las gestiones necesarias para su obtención. Los gastos de gestión no tendrán costes para NEIKER, que si se hará cargo de las tasas o costes necesarios para la concesión del visado.

7.- Asimismo, cuando las autoridades sanitarias españolas o la Organización Mundial de la Salud aconsejen la vacunación o medidas de cuidados sanitarios extraordinarios en determinados países, la empresa adjudicataria informará puntualmente y por escrito a NEIKER.

8.- La empresa adjudicataria, siempre que se le requiera, realizará las gestiones necesarias para tramitar quejas, reclamación de daños, compensaciones de seguro y otras a las que tenga derecho NEIKER ante terceros en el marco de ejecución del contrato.

9.- La adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifiquen los servicios prestados en jornada de lunes a viernes, con el siguiente horario mínimo de 9-18:00 horas.

10.- Fuera del horario establecido, la empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de emergencia, 24 h al día 365 días al año, con capacidad de realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados a la empresa adjudicataria, y de resolver las incidencias que se produjeran.

Consecuentemente, la agencia deberá facilitar, junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, la información para contactar con este servicio de emergencia, teléfono y dirección, siendo la prestación de este servicio de carácter gratuito.

11.- El contratista quedará obligado a gestionar el servicio con la máxima rapidez y eficacia, utilizando a tal efecto el personal y medios informáticos, mecánicos y de otra índole que estime precisos, y en particular, para la resolución de las incidencias que surjan durante el servicio, en las prestaciones contratadas.

12.- Los servicios objeto de este Pliego, se solicitarán por personal debidamente autorizado por NEIKER que aportarán por escrito los datos necesarios (personas, itinerario, fechas, etc)

Siendo facturados por la agencia directamente.

13.- La empresa adjudicataria deberá entregar a las personas objeto de este servicio los correspondientes billetes, bonos o reservas en la dirección postal o electrónica que NEIKER indique. La factura emitida por estos servicios siempre será enviada al departamento de administración de NEIKER.

14.- La agencia adjudicataria deberá emitir informes semestrales de los servicios facturados distinguiendo cada servicio, desglosando el descuento e incluyendo, en su caso, la relación de billetes no emitidos por no poder igualar las tarifas obtenidas directamente por NEIKER.

## TERCERA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El contratista estará obligado a lo siguiente:

1.- Expedir los títulos de viaje conforme se especifique en las correspondientes instrucciones emitidas por personal autorizado de NEIKER, así como realizar las reservas de alojamiento, o la realización de cualquier servicio objeto de este pliego.

2.- Los servicios se prestarán a todo el personal de NEIKER, ponentes, colaboradores o participantes en cualquiera de sus líneas de actividad.

3.- Las tarifas, precios y descuentos ofertados serán de aplicación tanto para los servicios que se inicien en España, como en el extranjero y con independencia del destino final.

4.- El contratista garantizará que las compañías de transporte estén cubiertas por la correspondiente póliza de seguro, de acuerdo con la legislación vigente, siendo responsabilidad de la empresa seleccionada velar que cumplan con esta obligación.

5.- La gestión de la prestación se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para NEIKER y en particular, en lo económico. Simi mismo deberá informar sobre los gastos o costes que se generaran en el supuesto de que se realicen cambios o anulación del servicio propuesto.

6.- El contratista deberá aplicar las opciones más ventajosas entre todas la que se puedan aplicar a las condiciones que figuren en las instrucciones de viaje facilitadas por personal autorizado por NEIKER.

7.- En el caso en que se pueda obtener descuentos o condiciones especiales en cadenas de hoteles, empresas transportistas, empresas de alquiler de vehículos, etc…, el adjudicatario estará obligado a proponer y utilizar estos servicios en las condiciones estipuladas para NEIKER, salvo que la aplicación de su propia oferta resulte más ventajosa.

**CUARTA.- PERSONAL DE LA AGENCIA.-**

1.- La agencia adjudicataria contratará el personal preciso para atender a sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente de la misma, quién tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y Prevención de Riesgos Laborales, referidas al personal a su cargo.

2.- En relación con este personal, NEIKER no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otro género. La dirección técnica del personal y la totalidad de las remuneraciones salariales y de seguridad social serán asumidas por el adjudicatario.

3.- La agencia es responsable de la disciplina de su personal, haciéndose solidaria de los daños y perjuicios que éste pueda ocasionar en la ejecución del presente contrato.

4.- El contratista estará obligado a poner al frente del servicio, profesionales del sector que cuenten con calificación técnica precisa, y una experiencia en el sector, para atender la normal ejecución del presente servicio. Será imprescindible adjuntar el CV en el momento de presentación de la oferta de las personas que actuarán como interlocutores de NEIKER. Dicho personal será el que el adjudicatario debe destinar al servicio, no debiendo introducir variaciones salvo acuerdo previo con NEIKER.

5.- El contratista designará como mínimo CUATRO personas para la prestación del servicio. Una de ellas deberá coordinar al personal asignado al servicio contratado, siendo responsable del buen funcionamiento del trabajo desempeñado con el fin de establecer un canal de comunicación estable que conduzca a mejorar la calidad del servicio y resolver los posibles problemas que surjan.

6.- NEIKER podrá solicitar de la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada por ésta a los Servicios objeto de la presente licitación, cuando concurran circunstancias que así lo aconsejen.

7.- Si durante la ejecución del contrato fuera precisa practicar alguna sustitución (bajas, permisos y periodos de vacaciones), la agencia de viajes destinará personal que reúna los requisitos de capacidad, experiencia, etc, solicitados en el pliego de bases para la adjudicación del concurso y siempre con previo acuerdo con NEIKER.

8.- Igualmente, cuando concurran circunstancias de fuerza mayor debidamente justificadas por la empresa, ésta podrá proponer a NEIKER la sustitución de las personas asignadas, debiendo NEIKER dar su conformidad a los candidatos que proponga la empresa como suplentes de los inicialmente asignados.

**QUINTA.- DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR**

1.-La Agencia, siguiendo instrucciones del personal autorizado de NEIKER, deberá entregar a las personas encargadas de este servicio billetes, bonos o reservas. La factura se enviará al departamento de administración de NEIKER simultáneamente con el justificante de los servicios solicitados.

2.- Asimismo deberán indicarse las direcciones y teléfonos de los lugares para resolver las incidencias que puedan surgir, siendo la prestación de este servicio de carácter gratuito. También deberá figurar la información de los riesgos que cubren los seguros ofertados con los que viajan los destinatarios, los importes de cobertura y forma de resarcimiento.

**SEXTA.- INFORMES Y FACTURAS**

1.- La empresa adjudicataria emitirá una factura por cada servicio contratado, detallando el importe del mismo. NEIKER podrá autorizar cambios en la forma de facturar o requerir al adjudicatario modificaciones que este vendrá obligado a realizar con el fin de agilizar la tramitación administrativa de la facturación y su pago. La conformidad a la factura se realizará tras la prestación real y positiva de todos los servicios de transporte de viajeros, alojamiento o cualesquiera otro objeto del contrato y que incluya dicha factura.

2.- Los informes de facturación mensual a efectos de control que sobre el seguimiento de dicha facturación debe ejercer NEIKER tendrán el siguiente detalle:

a.) Importe total de las operaciones.
Importe del producto (Transporte, alejamiento, otras)

Nº Total de operaciones por producto.

Importe neto del servicio.

Cargos de emisión de billetes, aéreos y de ferrocarril.

Descuento aplicado en función de la oferta económica presentada.

b.) De forma desagregada por actividad/programada con el que relaciona el servicio:

Total facturación

Total facturación por tipo de producto

Otros servicios

3.- El contratista vendrá obligado a presentar un diseño de factura que contenga la siguiente información:

i. Para títulos de transporte

Actividad de NEIKER al que se refiere.

Nombre y apellidos del destinatario del servicio.

Origen y destino

Tipo de tarifa y descripción.

Importe del transporte

Importe de los servicios de la empresa adjudicataria

Fecha y horario de desplazamiento.

ii. Para servicios de alojamiento:

Actividad de NEIKER al que se refiere

Nombre y apellidos del destinatario del servicio

Localidad

Grupo Hotelero

Importe del alojamiento y desayuno

Otros servicios hoteleros o del alojamiento y extras específicamente detallados

**SÉPTIMA.- FACULTAD DE INSPECCIÓN E INFORMACIÓN**

NEIKER podrá inspeccionar o pedir información, siempre que lo estime conveniente, sobre cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio por parte de la Agencia y ésta estará obligada a facilitarlo.

**OCTAVA.- COBERTURA DE RIESGOS Y SERVICIOS**

La agencia de viajes deberá garantizar a NEIKER la posibilidad de que el 100% de la facturación se realice con la tarjeta de crédito indicada por NEIKER (Diners/AMEX/etc).

La empresa aseguradora dispondrá de servicio de 24 h para atender las incidencias que pudieran producirse.