



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES 2020-2022.

1. Objeto
2. Alcance y obligaciones del contrato
 - 2.1. Desplazamientos
 - 2.2. Títulos de transporte
 - 2.3. Estancias y acomodación
 - 2.4. Otros servicios.
3. Gestión de los Servicios
 - 3.1. Lugar
 - 3.2. Personal
 - 3.3. Reuniones de coordinación
 - 3.4. Servicio 24 horas.
 - 3.5. Entrega de títulos.
 - 3.6. Oferta de los servicios más económica.
 - 3.7. Modificación y anulaciones
 - 3.8. Seguros.
4. Facturación: Descripción de las facturas y/o extracto mensual resumen
 - 4.1. Títulos de los transportes exclusivamente
 - 4.2. Servicios de alojamiento exclusivamente
 - 4.3. Otros servicios.
5. Informes



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES 2018-2019.

1.- OBJETO

El contrato tiene por objeto la prestación de servicios de asistencia, gestión, mediación y organización de viajes, con la siguiente tipología:

- A. Viajes de personal al servicio del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia a consecuencia de su desempeño profesional.
- b. Viajes de miembros de los distintos órganos de gobierno del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia con motivo del desempeño de sus cargos.
- C. Viajes de personas externas al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia con motivo del desarrollo de actividades o invitadas por el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia en función del tipo de evento de que se trate y sus objetivos.

La prestación del servicio incluye la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, así como en los casos que se requieran, los servicios de alojamiento y de alquiler de vehículos que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que por razones de servicio, deba llevar a cabo el personal tanto en territorio nacional como internacional.

Igualmente, podrá prestar cualquier otro tipo de servicio propio del ámbito de actuación de las Agencias de Viaje.

No obstante, el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia se reserva el derecho a contratar libremente sin intermediación de la adjudicataria aquellas prestaciones que considere especiales o singulares.

Además, el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia podrá contratar directamente los servicios sin intermediación de la empresa adjudicataria, cuando ésta no tenga acceso o no pueda emitir títulos de transportes, bonos de alojamiento o demás elementos con tarifas más ventajosas a las obtenidas por el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.

2.- ALCANCE Y OBLIGACIONES DEL CONTRATO

La contratación está dirigida a empresas debidamente acreditadas con capacidad de interlocución a nivel nacional e internacional, ya sea con medios propios o por su relación privilegiada con los principales grupos hoteleros, mayoristas y otras agencias, al objeto de poder disfrutar de las mejores coberturas y soluciones en el caso de que se produzcan incidentes.

Las relaciones y servicio con la empresa adjudicataria podrán ser bilingües euskera-castellano según lo requiera el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.

La empresa adjudicataria designará como "Delegado del contrato" a una persona de mayor nivel de su organización para las relaciones con el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia y resolución de las incidencias que pudieran surgir en el funcionamiento de los servicios.

2.1.-DESPLAZAMIENTOS

A. Proporcionar billeteaje aéreo, marítimo o terrestre, tanto a destinos estatales como internacionales, aplicando siempre la mejor tarifa siguiendo los criterios indicados por esta administración.

B. Asegurar 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.

2.2. TÍTULOS DE TRANSPORTE





La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes que el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia solicite, tanto para viajes nacionales como internacionales, en cualquier medio de transporte y de acuerdo a las siguientes reglas:

A. La agencia adjudicataria facilitará al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia vía correo electrónico y a la mayor brevedad posible, máximo 1 hora desde que el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia hubiera solicitado información, al menos dos (2) alternativas o planes de viaje siendo siempre uno de ellos el más económico.

Estas alternativas o planes de viaje, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas por el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, deberán contener obligatoriamente la siguiente información:

- Fechas y horarios de viaje.
- Itinerarios más idóneos.
- Línea aérea o compañías de transporte.
- Características o condiciones de la reserva (reembolsable, business o turista, flexibilidad para cambios de hora/día, condiciones anulación...).
- Precio oficial (mejor tarifa disponible publicada por el proveedor del adjudicatario).

B. El Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia considerará las alternativas remitidas como ofertas finales y no sujetas a modificaciones, ni económicas ni de condiciones, salvo por decisión posterior del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia y así comunicado a la adjudicataria.

En consecuencia, el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia aceptará una de las alternativas y comunicará su decisión a la empresa adjudicataria para que ésta proceda a la reserva y a la emisión de los billetes. A partir de la aceptación el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia no vendrá obligado a abonar diferencia alguna si finalmente el precio del billete fuese superior al aceptado.

C. En todos los casos en los que el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia por su cuenta pudiese obtener, en igualdad de condiciones, una tarifa más ventajosa que la ofrecida por la empresa adjudicataria, no existirá obligación de tramitar el billete con la mediación de la adjudicataria.

En estos casos, la agencia deberá remitir de forma inmediata, una vez recibida notificación al respecto por parte del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, un correo electrónico en que se haga constar dicha circunstancia aceptando que el precio ofertado, en iguales condiciones por ella misma, es superior al obtenido por el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.

2.3. ESTANCIA Y ACOMODACION:

La agencia adjudicataria tramitará y confirmará las reservas de plazas hoteleras, tanto nacionales como internacionales y en las categorías que desde el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia se soliciten.

Los componentes de un mismo viaje deberán compartir preferentemente el mismo hotel. Según la naturaleza de los viajes el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia podrá autorizar la utilización de varios hoteles.

Con carácter general, las habitaciones serán dobles de uso individual o, en su caso, dobles.

El régimen de acomodación será con carácter general de alojamiento y desayuno.

Siempre que sea posible, se tratará de que el hotel esté situado en la/s ciudad/es que sean sede de la visita y en la zona en la que vaya a tener lugar la actividad que motiva el viaje, de acuerdo a las siguientes reglas:

A. La agencia adjudicataria facilitará, vía correo electrónico, en el que quede constancia y a la mayor brevedad posible desde que el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia hubiera solicitado información, al menos tres (3) alternativas o alojamientos posibles, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas por el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia. Las alternativas deberán contener obligatoriamente la siguiente información:





- Nombre del hotel.
- Dirección / ubicación del hotel.
- Categoría.
- Condiciones de la reserva (tipo de habitación, AD/MP/PC, horarios check in y check out...)
- Características o condiciones de la reserva (reembolsable, flexibilidad para cambios de hora/día o ampliación de número de días...).
- El Precio oficial ofrecido (mejor tarifa disponible publicada por el proveedor del adjudicatario). sin considerar el descuento aplicado en base al contrato firmado con el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.

B. El Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia considerará las alternativas remitidas como ofertas finales y no sujetas a modificaciones, ni económicas ni de condiciones, salvo por decisión posterior del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia y así comunicado a la adjudicataria.

En consecuencia, el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia aceptará una de las alternativas y comunicará su decisión a la empresa adjudicataria para que ésta proceda a la reserva y a la emisión de los billetes. A partir de la aceptación el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia no vendrá obligado a abonar diferencia alguna si finalmente el precio del billete fuese superior al aceptado.

C. En todos los casos en los que el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia por su cuenta pudiese obtener, en igualdad de condiciones, una tarifa más ventajosa que la ofrecida por la agencia de viajes adjudicataria, no existirá obligación de tramitar la reserva del alojamiento por mediación de la adjudicataria.

En estos casos, la agencia deberá remitir de forma inmediata, una vez recibida notificación al respecto por parte del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, un correo electrónico en que se haga constar dicha circunstancia, ofreciendo a la agencia adjudicataria la posibilidad de mejorar o igualar la oferta recibida. Si la adjudicataria mejora o iguala la oferta, se contratará el servicio con la agencia adjudicataria.

2.4. OTROS SERVICIOS

Asimismo, la agencia deberá prestar los siguientes servicios complementarios:

- Gestionar, si así se requiriese, las entradas, ticket u otras necesidades que puedan resultar necesarios en destino, así como asesorar y prestar información sobre la situación, características, costumbres, etc., de los lugares objeto de los viajes.
- Gestionar los alquileres de coches u otros medios de transporte.
- Asesorar sobre las mejores opciones en términos de precio, ubicación y calidad.
- Informar de forma periódica de las diferentes promociones ofertas u oportunidades que ayuden al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia a programar de la forma más económica sus viajes.
- Excepcionalmente algunos viajes podrán conllevar la organización de actos oficiales, recepciones y similares planificados con anterioridad o que surjan durante su transcurso. A este fin la adjudicataria deberá asumir la organización de dichos actos, incluidos ágapes, atenciones complementarias, servicio de azafatas/os, interpretes, realización de exposiciones, materiales audiovisuales necesarios etc., todo ello a la mejor relación calidad/precio y previa presentación de un presupuesto de costes, con el debido descuento, y contando con la aprobación del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.
- Todas aquellas otras prestaciones que a juicio de la agencia resulten convenientes para proporcionar el servicio en las mejores condiciones económicas y de calidad.

3.- GESTION DE LOS SERVICIOS

3.1. LUGAR





La prestación del servicio de agencia de viajes se realizará en las dependencias de la empresa con los medios materiales y personales suficientes para llevar a cabo una eficiente prestación del servicio y deberá disponer de interlocutores a disposición del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia para cualquier servicio que le demande durante el horario de oficina continuado de 08.30h a 19.00h. (lunes - viernes).

Así mismo, contará con un número de teléfono y un correo electrónico personalizado para el servicio al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.

3.2 PERSONAL

La adjudicataria pondrá a disposición del contrato el personal necesario con la calificación técnica adecuada, evitando introducir variaciones en su composición.

Facilitará una relación del mismo y procederá inmediatamente a petición del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia a su ampliación o sustitución, de forma que la ejecución del contrato quede siempre asegurada.

Las relaciones con la adjudicataria podrán ser bilingües euskera/castellano según requiera el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.

La empresa adjudicataria designará un Delegado del contrato, que deberá estar disponible y localizable a través de un número de teléfono móvil y una dirección de correo electrónico exclusivo para la prestación del contrato de servicios adjudicado.

Con carácter excepcional, el delegado del contratista podrá ser requerido por el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, debiendo acudir a los locales en el plazo máximo de 1 hora.

3.3 REUNIONES DE COORDINACION

La adjudicataria deberá acudir a las reuniones de coordinación a las que el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia le convoque. Con carácter ordinario, dichas reuniones se realizarán con una periodicidad semanal.

Serán por cuenta de la agencia adjudicataria todos aquellos gastos, incluidas dietas y transporte, derivados de las reuniones y visitas de coordinación convocadas por el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.

3.4 SERVICIO 24 HORAS

Fuera del horario establecido, la agencia de viajes deberá prestar un servicio de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año, con capacidad para realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados por el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia a la agencia adjudicataria, y de resolver incidencias que se produjeran en las órdenes de viaje. Es por ello, que la agencia deberá facilitar, junto a los títulos de transporte y/o de alojamiento un número de teléfono al que llamar en casos de emergencia.

Por la utilización de este servicio la empresa adjudicataria no facturará coste económico alguno al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia mientras esté vigente el contrato.

3.5 ENTREGA TITULOS

Los billetes y/o cualquier otra documentación necesaria para realizar el viaje, será entregada a la atención del peticionario del servicio (empleado del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia), con carácter general por medios electrónicos a la mayor brevedad posible y con cargo a la empresa adjudicataria.

En todo caso, durante el horario ordinario de prestación del servicio, una vez transcurrida una hora desde la reserva y confirmación del servicio contratado, los billetes, bonos de hotel u otros justificantes de los servicios solicitados se remitirán al lugar y en el plazo que se solicite por el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia de forma gratuita.

3.6 OFERTA DE LOS SERVICIOS MÁS ECONOMICA

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 el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia y en particular, en lo económico.





3.7 MODIFICACIONES Y ANULACIONES

La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación, respecto a las prestaciones inicialmente solicitadas por el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, se resuelva de la manera más satisfactoria para los intereses de propio Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia

Así mismo, la agencia deberá informar al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, en el momento de la reserva, sobre los gastos o costes que se generarán en el supuesto de que se realicen cambios o anulaciones del servicio propuesto.

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

3.8.- SEGUROS

La empresa adjudicataria deberá disponer de una póliza de seguro para cobertura de riesgos de los viajes o de las consecuencias directas de los mismos, que tendrán las siguientes garantías cubiertas y límites mínimos por persona y viaje:

- Cobertura de accidentes personales:
 - En caso de fallecimiento o incapacidad permanente: 750.000,00 €
- Cobertura de asistencia a personas
 - Retorno anticipado del viajero desde cualquier lugar del mundo cuando esté enfermo de gravedad o sufra un accidente.
 - Transporte o repatriación del asegurado fallecido y desplazamiento de una persona acompañante.
 - Retorno anticipado del viajero desde cualquier lugar del mundo en caso de fallecimiento de un familiar de primer o segundo grado.
 - Desplazamiento de un acompañante en caso de hospitalización del asegurado de más de 5 días.
 - Estancia de un acompañante en caso de hospitalización del asegurado de más de 5 días, hasta 120 euros al día, máximo 10 días.
 - Asistencia médica o accidente en el país de residencia: 600,00 €
 - Asistencia médica o accidente fuera del país de residencia: 15.000,00 €
 - Prolongación de estancia del asegurado por enfermedad o accidente: 120,00 €/ día, máximo 10 días
- Cobertura por cancelación o pérdida de conexiones de medio de transporte o retraso de más de 6 horas: 450 euros
- Cobertura de equipajes: Destrucción, deterioro o pérdida de equipajes: 1.200,00 €



4.- FACTURACIÓN: DESCRIPCIÓN DE LAS FACTURAS Y/O DEL EXTRACTO MENSUAL RESUMEN

Se facturará siempre en función de los servicios gestionados al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia reflejándose los descuentos ofertados.

El adjudicatario deberá emitir mensualmente una factura en formato electrónico al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia por el conjunto de servicios gestionados y enviada al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia a través de una plataforma de factura electrónica o bien adjuntada en el portal del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia www.consorciodeauas.eus.

Previamente a la remisión de la factura, el adjudicatario expedirá un extracto mensual resumen de las operaciones al Departamento de Intervención, en soporte informático que contenga la información necesaria sobre dichos datos, o darán acceso, a través de un código confidencial, a un sistema informático que sea capaz de ofrecer la información indicada, sin coste adicional alguno.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar al Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, toda la información precisa que posibilite un control absoluto de cada uno de los servicios realizados.

Las facturas así emitidas, serán cotejadas y conformadas por el departamento de Intervención para su posterior pago y compensación en los treinta días siguientes a la fecha de factura.

Los descuentos ofertados por la empresa adjudicataria deberán constar inexcusablemente en cada una de las facturas y/o extracto mensual resumen realizadas para el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, siendo este un precepto de obligado cumplimiento y no será admitida ninguna otra formulación.

La empresa adjudicataria, vendrá obligada a presentar un único diseño de factura y/o extracto mensual resumen de las operaciones del mes que contenga, además de los datos fiscales de la empresa adjudicataria y del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia (NIF, nombre completo y dirección), nº de factura y fecha de emisión de la misma.

4.1.- PARA TÍTULOS DE TRANSPORTE EXCLUSIVAMENTE

- Nombre y apellidos del usuario/s.
- Origen y destino (Ida/Vuelta).
- Fecha / horario del desplazamiento.
- Localizador de la reserva
- Tipo de tarifa y descripción.
- Importe del transporte.
- Service Fee o cargo de emisión.
- Descuento ofertado para el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia
- Tasas e Impuestos correspondientes.
- IMPORTE TOTAL.

4.2.- PARA LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EXCLUSIVAMENTE

- Nombre y apellidos del usuario/s.
- Localidad.
- Hotel / Grupo hotelero.
- Días / noches de estancia.





- Tipo de tarifa y descripción.
- Condiciones de la reserva (AD/MP/PC,...)
- Si los hubiera, otros servicios hoteleros y/o extras específicamente detallados y justificados.
- Importe del alojamiento.
- Descuento acordado en la oferta para el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.
- Impuestos correspondientes.
- IMPORTE TOTAL.

4.3- OTROS SERVICIOS.

Los servicios de catering-restauración, los medios de transporte y resto de servicios deberán facturarse conforme al presupuesto previo aceptado.

5.- INFORMES

La empresa adjudicataria sin coste alguno vendrá obligada a facilitar informes trimestralmente de los datos de facturación a efectos de control que sobre el seguimiento de dicha facturación quiera ejercer el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia con el siguiente detalle:

- Importe total de operaciones.
- Importe por producto (transporte, alojamiento y otros).
- Nº total de operaciones por producto y centro de coste.
- Cargos de emisión de billetes aéreos, ferrocarril, autobús...
- Gasto unitario por cada usuario del servicio
- Destinos: frecuencia
- Otros.

En cualquier caso, el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia podrá solicitar informes e información, siempre que lo estime oportuno, sobre cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria y ésta, estará obligada a facilitarlo sin coste alguno pudiendo solicitar cuantas variaciones y adaptaciones considere oportunos a los "informes" antes referidos.

Bilbao, 24 de octubre de 2019

Aitor Hormaetxe

Responsable del Área de Tesorería

