

REF^a.: EJ/20-005**BASES TÉCNICAS****SERVICIO DE DESPLAZAMIENTOS Y ESTANCIAS****INDICE**

- 1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**
- 2.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**
- 3.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA**
- 4.- OFICINAS Y SUCURSALES PROPIAS DONDE SE GESTIONEN PETICIONES DEL PRESENTE CONTRATO**
- 5.- FACTURACIÓN**
- 6.- INFORMES**
- 7.- OFERTA ECONÓMICA**

Nº Rev.	Fecha	Motivo Modificación
4	20.12.05	Revisión General
5	14.03.08	Revisión General
6	20.05.08	Revisión General
Realizado por:		Revisado y Aprobado:
AREA DE ESTANDARIZACIÓN Y HOMOLOGACIÓN		



1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La contratación de los servicios necesarios para llevar a cabo los desplazamientos y estancias organizadas por la Viceconsejería de Seguridad.

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.

2.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria 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 adjudicataria deberá aceptar, tramitar y confirmar todas las plazas hoteleras que solicite la Viceconsejería de Seguridad, tanto nacionales como internacionales y en las categorías solicitadas, debiendo efectuar estas reservas cualquier día del año con la tarifa ofertada.

Todos los hoteles deberán ser de 3, 4 ó 5 estrellas, en este caso para el Anexo II.

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

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

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

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

- 2.2 La empresa adjudicataria deberá aceptar, tramitar, reservar y confirmar todos los billetes y reservas que la Viceconsejería de Seguridad solicite, tanto para viajes nacionales como internacionales, así como para estancias, alquileres,...

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.

- 2.3 La empresa adjudicataria deberá aceptar, tramitar y confirmar todas las solicitudes de alquiler de coches cuando lo requiera la Viceconsejería de Seguridad, en las mejores condiciones de precio y seguridad.



3.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

- 3.1 La empresa adjudicataria deberá poseer todas las autorizaciones y licencias administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad empresarial. Deberá tener, además, oficina propia en un área geográfica de 10 Km. de Erandio para tramitar las peticiones.
- 3.2 La empresa adjudicataria 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 a cerca de los usuarios finales de los servicios a contratar, será única y exclusivamente utilizada por la empresa adjudicataria con el fin de proporcionar una mejor asistencia, debiendo garantizar una absoluta privacidad y confidencialidad de dichos datos.
- 3.4 La empresa adjudicataria prestará el servicio de forma regular y continuada todo el año, de lunes a viernes, con el siguiente horario mínimo: **mañana de 09:00 a 14:00 horas y tarde de 16:00 a 19:30 horas**, disponiéndose además de un servicio reducido durante los sábados.

Asimismo, deberá realizar cuantas gestiones y servicios auxiliares sean necesarios en el transcurso de los viajes y estancias, como consecuencia de imprevistos que pudieran surgir.
- 3.5 La empresa adjudicataria deberá disponer de un teléfono de contacto **de atención de incidencias**, de 24 horas, durante los 365 días del año.
- 3.6 La empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio de mensajería a su cargo para el traslado de la documentación generada durante la ejecución del servicio, a las distintas direcciones que los interlocutores establezcan dentro de la Comunidad Autónoma del País Vasco: billetes, bonos....,
- 3.7 La empresa adjudicataria deberá disponer de una póliza de seguro para cobertura de riesgos, que cubra un mínimo de un millón (1.000.000-) de euros por siniestro, a través de los correspondientes seguros de vida y accidentes que puedan producir invalidez temporal o permanente o muerte durante la realización del viaje o como consecuencia de éste, con cobertura de carácter internacional.



4.- OFICINAS Y SUCURSALES PROPIAS DONDE SE GESTIONEN PETICIONES DEL PRESENTE CONTRATO

La empresa licitadora informará de las oficinas propias de las que dispone, haciendo mención expresa de aquellas ubicadas en aeropuertos, e indicando los horarios de apertura y cierre de las mismas (se excluyen las franquicias que operan con la marca comercial del licitador, agentes comerciales, subcontrataciones y operadores similares). Estas oficinas estarán necesariamente capacitadas para llevar a cabo todas las gestiones relacionadas con el presente contrato, como podrían ser:

- Solicitud de billetes para viajar y recogida de los mismos
- Cambio de billetes
- Alquiler de vehículos
- Solicitud de planos
-

5.- FACTURACIÓN

La facturación se realizará con **carácter mensual**.

La Administración indicará a la empresa adjudicataria las distintas direcciones a las que enviar las facturas en función del centro de coste o de las cuentas o interlocutores que se establezcan.

Las facturas deberán especificar para cada uno de los servicios, nº orden de pedido, el medio de transporte, las fechas del desplazamiento, días de estancia en cada hotel, así como el nombre, y centro de coste o cuenta del usuario en cada uno de los servicios prestados por la Agencia de Viajes.

Se emitirán facturas separadas por centro de coste.

6.- INFORMES

La empresa adjudicataria a solicitud de la Administración emitirá un informe mensual o trimestral 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 Adjudicatario considere de interés y/o proponga la Administración.



7.- OFERTA ECONÓMICA

Las empresas licitadoras deberán presentar su oferta de acuerdo con el Modelo de Proposición Económica correspondiente, teniendo en cuenta lo siguiente:

- **ANEXO I: SERVICIO DE ACOMODACIÓN EN HOTELES. LICITACIÓN PARA HOTELES CON OCUPACIÓN DE ÁREAS GEOGRÁFICAS FIJAS. LICITACIÓN PRECIOS FIJOS.**

En el Anexo I del Modelo del Proposición Económica correspondiente las empresas licitadoras deberán indicar el precio fijo para cualquier día del año de todos los Hoteles indicados en el mismo. Además, las empresas licitadoras tienen que ofertar, según Anexo I, los precios fijos para 8 hoteles, 4 de tres estrellas y 4 de cuatro estrellas, para cada una de las zonas indicadas.

Los precios máximos que se establecen para el 2010 no podrán superar en un 5% a los precios máximos indicados en el modelo de proposición económica, según el Anexo I, para el 2009.

Todos los precios ofertados por las empresas licitadoras deberán ser constantes para todos los días de la semana, y para todos los días del año, independientemente de la época del año de que se trate.

- **ANEXO II: SERVICIO DE ACOMODACIÓN EN HOTELES. LICITACIÓN PARA OTRAS ÁREAS GEOGRÁFICAS. DESCUENTOS SOBRE TARIFA DE LAS CADENAS HOTELERAS O DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.**

De acuerdo con el Anexo II del Modelo del Proposición Económica correspondiente, para todos los hoteles no incluidos en el Anexo I, las empresas licitadoras deberán ofertar el descuento a aplicar sobre la tarifa oficial de la cadena hotelera o del establecimiento hotelero para cada categoría de hotel, de 3, 4 y 5 estrellas que corresponda a las fechas en que se produzca el alojamiento. El adjudicatario informará al gestionar la reserva de dichas tarifas a la Administración. La factura para esta situación recogerá el precio del hotel y la aplicación del descuento que se le practica ofertada por el licitador.

El precio o tarifa oficial del hotel es el precio que el hotel factura al licitador del presente concurso. A dicha tarifa se le aplicará el descuento ofertado.



- **ANEXO III: CARGOS POR GESTIÓN**

De acuerdo con el Anexo III del Modelo del Proposición Económica correspondiente, las empresas licitadoras ofertaran un precio fijo para cada una de las gestiones indicadas.