

	PLIEGO DE CONDICIONES	Ref. : PC 22
		Revisión: 0
		Fecha: 30 sept 2016
		Pág. 1 de 10

Nº de Pliego	01-2016	Tipo de Procedimiento	Abierto
Naturaleza del Contrato	Prestación de servicios	Nivel del Contrato	2
Fecha de Publicación	30 septiembre 2016	Órgano de adjudicación	Director General
Departamento que promueve el procedimiento	DAF	Responsable Técnico	Urko Bidegain

Descripción general del procedimiento de contratación

El objetivo del presente procedimiento de contratación de la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Gipuzkoa (en adelante “**Cámara de Gipuzkoa**”) es la selección de una Agencia de Viajes para llevar a cabo los servicios de alojamiento y desplazamientos en territorio nacional y extranjero, en actividades organizadas o gestionadas por la Cámara de Gipuzkoa o en las que ésta participe.

Los servicios de alojamiento y desplazamiento a contratar son los que afecten al personal propio de la Cámara de Gipuzkoa, a los miembros de su equipo de Gobierno, así como a todas aquellas empresas que participen en las misiones comerciales directas, inversas, encuentros de cooperación, ferias, eventos y cualesquiera otras actividades gestionadas, coordinadas o propuestas por la Cámara de Gipuzkoa.

La adjudicación y posterior formalización del Contrato se realizará de acuerdo con lo establecido en el Manual de Principios y Procedimientos de Contratación de la Cámara de Gipuzkoa.

Características del Contrato

PRIMERA.- Objeto.

El objeto del contrato entre el adjudicatario del presente procedimiento de contratación y Cámara de Gipuzkoa (en adelante el “**Contrato**”) es:

La empresa adjudicataria tramitará, confirmará y adquirirá para la Cámara de Gipuzkoa a través de todas las gestiones que sean necesarias, los billetes y la documentación precisa para:

- La realización de desplazamientos nacionales e internacionales: Se proporcionará billete aéreo, marítimo o terrestre aplicando siempre la mejor tarifa existente en el mercado en el momento de la solicitud. De la misma forma, se informará a la Cámara de Gipuzkoa sobre horarios, las rutas más idóneas y la disponibilidad de plazas en los medios de transporte solicitados, gestionando, en cada caso, la aplicación de la tarifa más ventajosa. Una vez emitidos los billetes, ante cualquier modificación de horarios la agencia de viajes mantendrá informada a la Cámara de Gipuzkoa.



- La acomodación hotelera: Alojamiento en los hoteles nacionales o internacionales más adecuados según categoría y situación con respecto al evento al que se asista. La empresa adjudicataria mediará en la reserva de habitaciones en los establecimientos y demás alojamientos turísticos tanto nacionales como internacionales y, ofertará las distintas posibilidades, aceptará, tramitará, confirmará y entregará las reservas que le sean solicitadas por la Cámara de Gipuzkoa. Las tarifas hoteleras ofertadas serán las económicamente más ventajosas para la Cámara de Gipuzkoa y tratará de igualar los precios que se puedan obtener, tratando directamente con el hotel o, en su caso, a través de la Oficina Comercial o la Cámara española de comercio correspondiente.
- La organización de misiones comerciales directas, inversas, ferias, eventos y/o cualesquiera otras actividades gestionadas o propuestas por la Cámara de Gipuzkoa.

SEGUNDA.- Especificaciones técnicas, requisitos y obligaciones en relación con los trabajos a realizar.

- La Agencia de Viajes deberá disponer en todo momento de información actualizada y completa de horarios de avión, tren y demás medios alternativos de transporte, tanto en ámbito nacional como internacional. Asimismo, deberá informar al usuario final de los servicios de los cambios que pudieran existir en todo momento.
- Envío de los presupuestos por escrito, con un desglose pormenorizado de todos los detalles del viaje.
- Misiones comerciales: En el caso de las misiones comerciales, la Agencia de Viajes deberá preparar un presupuesto detallado de la misión, que deberá incluir:
 - a) Billetes de avión en clase turista. La Agencia de Viajes deberá valorar las compañías aéreas, los tiempos de espera en aeropuertos y deberá presentar presupuesto para billete aéreo individual (especificando la fecha límite de emisión), así como el precio del billete de grupo indicando todas las particularidades (entre otras, el número mínimo de personas, el plazo de confirmación de nombres, la política de cancelación y modificación, etc)
 - b) Alojamiento en régimen de habitación individual y desayuno.
 - c) Transporte aeropuerto-hotel-aeropuerto en destino.
 - d) Coste del visado, así como los requisitos para su obtención (en caso de que sea necesario).
 - e) Todo tipo de tasas e impuestos, no admitiéndose ningún sobreprecio posterior por este concepto.



f) Información sobre seguros de viaje, para empresas que emitan sus propios viajes.

- La Agencia de Viajes deberá contar en todo momento con los medios materiales y humanos para gestionar varias misiones comerciales a la vez, dando respuesta a solicitudes de itinerarios de desplazamientos y presupuesto en plazo máximo de 24 horas y obtener las tarjetas de embarque y emitir billetes y bonos de hotel con antelación suficiente al desplazamiento.
- Alojamiento en Donostia - San Sebastián: Tener capacidad de reserva de paquetes de habitaciones para la Cámara de Gipuzkoa, con tarifas preferentes y anuales.
- Cuando en el caso de complejidad en el desarrollo del viaje o por motivo del número de personas que participan en una acción y la Cámara de Gipuzkoa así lo solicite, un empleado de la Agencia de Viajes acompañará al grupo por cuenta de la propia Agencia de Viajes, haciéndose cargo de todos los aspectos técnicos relativos a la organización del viaje.
- Envío de documentos por mensajería sin coste para la Cámara de Gipuzkoa y en el plazo que se establezca en cada caso.
- La agencia de viajes deberá respetar la política de viajes que defina y concrete la Cámara de Gipuzkoa, siendo la Central de Compras la intermediaria de los viajes contratados de la Cámara de Gipuzkoa.
- La Agencia de Viajes gestionará los acuerdos con los proveedores de viajes, es decir, las compañías aéreas tradicionales así como con las cadenas hoteleras. Será condición indispensable que la Agencia de Viajes cuente con acuerdos con compañías aéreas y cadenas hoteleras.
- Modificación de itinerarios o de condiciones del viaje: La Agencia de Viajes tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de sus prestaciones se resuelva sin cargo alguno para la Cámara de Gipuzkoa. Los gastos suplementarios debidos a las anulaciones de referencia que sean imputables a la Agencia de Viajes serán a su cargo.
- Seguro colectivo de accidentes, equipajes, responsabilidad civil y hoteles. La Agencia de Viajes debe gestionar y facilitar un seguro colectivo de accidentes, así como un seguro de equipajes y de accidente en hoteles para todos los viajes que se realicen y cuyos títulos sean facturados por la agencia de viajes. Las características del seguro (cobertura, indemnizaciones, exclusiones) se incluirán entre la documentación técnica para su valoración por la Cámara de Gipuzkoa.

Como mínimo, la empresa adjudicataria deberá contratar una póliza de seguro



para la cobertura de riesgos de los viajes o de las consecuencias directos de los mismo, que cubra como mínimo 500.000€ por siniestro y con alcance tanto nacional como internacional.

- Horario de prestación del servicio por la Agencia de Viajes y atención 24 horas.

Horario: La empresa adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de los documentos que justifican los servicios prestados en jornada de lunes a viernes, con el siguiente horario mínimo: De 8:00 a 19:00 horas ininterrumpidamente.

Servicio 24 horas. La agencia debe contar con un servicio de urgencia de 24 horas a efectos de resolución de incidencias que se produzcan en los viajes contratados y con capacidad para operar y realizar cambios en las reservas efectuadas. Asimismo, en los casos de misiones comerciales, se deberá tener el contacto de la persona encargada de dicha misión comercial las 24 horas.

- La Agencia de Viajes deberá contar con el personal necesario y la cualificación técnica adecuada para la prestación del servicio que se contrata, debiendo resolver las incidencias, bien con el personal propio o bien a través de receptivos. Se valorará el número de personal, con mínimo de 5 años de experiencia, que se encargará para las misiones comerciales, siendo un mínimo de 3 personas dedicadas a las misiones comerciales.
- A los efectos de control y gestión efectiva del servicio a contratar la Agencia de Viajes facilitará a la Cámara de Gipuzkoa una relación del personal que destine a la gestión de este contrato, evitando, salvo causa justificada, introducir variaciones en el mismo.

TERCERA.- Contenido de la oferta a presentar y documentación a adjuntar

La oferta detallará de forma separada los siguientes servicios.

Por un lado, los servicios de alojamiento y desplazamiento del personal propio de la Cámara de Gipuzkoa, de los miembros de su equipo de Gobierno, así como de todas aquellas empresas que participen en las misiones comerciales directas, inversas, encuentros de cooperación, ferias, eventos y cualesquiera otras actividades gestionadas, coordinadas o propuestas por la Cámara de Gipuzkoa.

CUARTA.- Formalización del Contrato.

La relación jurídica entre el adjudicatario del procedimiento de contratación y Cámara de Gipuzkoa se formalizará mediante la firma del correspondiente Contrato en plazo máximo de treinta (30) días desde la adjudicación.

QUINTA.- Forma de pago y facturación.



Las facturas que emita la Agencia de Viajes, además de su contenido legal mínimo, contendrán todos los datos que sean necesarios para identificar correcta e individualmente todos los servicios contratados: Número de pedido de compra, nombre del pasajero, N° de localizador y n° de billete, fecha de emisión y condiciones de tarifa.

En el caso de estancias, las facturas detallarán el nombre del hotel, el nombre de persona alojada, el tipo de habitación, el régimen de alojamiento y las fechas de estancia.

Los servicios que se facturarán a Cámara de Gipuzkoa serán única y exclusivamente los correspondientes a viajes y estancias del personal propio, y las estancias y desplazamientos de las misiones comerciales que se digan expresamente. Las estancias y desplazamientos correspondientes a empresas participantes en misiones y eventos organizados por la Cámara de Gipuzkoa, se facturarán, con carácter general, directamente a cada una de las empresas en las condiciones pactadas con la Cámara de Gipuzkoa. La Cámara de Gipuzkoa no será responsable de retrasos o impagos que se puedan producir.

En cuanto al pago de los servicios por la Agencia de Viajes se realizará:

- a) A mes vencido el día 5 de cada mes mediante pagaré bancario.
- b) Mediante tarjeta de crédito con producto de conciliación. Se valorará la propuesta de tarjeta.

Se valorará una factura única mensual segmentada por pedidos de compra.

SEXTA.- Documentos contractuales.

La empresa adjudicataria se compromete a ejecutar el Contrato objeto del presente procedimiento de contratación con estricta sujeción a lo dispuesto en los siguientes documentos ordenados por orden jerárquico:

1. El Contrato que se formalice entre la empresa adjudicataria y Cámara de Gipuzkoa como resultado de la adjudicación del presente procedimiento de contratación.
2. El presente Pliego de Condiciones, que formará parte integrante del precitado Contrato, en todo lo que no contradiga al mismo.

En caso de contradicción entre dichos documentos prevalecerán las condiciones, obligaciones y/o derechos establecidos en el documento jerárquicamente superior, según el orden de jerarquía arriba señalado.

SÉPTIMA.- Responsabilidad.



El adjudicatario será responsable de cualesquiera daños y perjuicios que cause directa o indirectamente a Cámara de Gipuzkoa, a sus empleados y/o clientes.

Ante cualquier incumplimiento contractual del adjudicatario, Cámara de Gipuzkoa podrá suspender los pagos no realizados y exigir el resarcimiento de cualesquiera daños y perjuicios adicionales así como el cumplimiento de las obligaciones incumplidas o, en su caso, resolver el Contrato.

El adjudicatario mantendrá indemne a Cámara de Gipuzkoa ante cualquier reclamación de sus clientes y/o cualesquiera otros terceros y/o ante cualquier reclamación realizada por cualesquiera Administraciones Públicas, incluyendo procedimientos de reintegro de subvenciones y sancionadores, que tengan su origen en un incumplimiento de las obligaciones del adjudicatario en virtud del Contrato.

OCTAVA.- Medios materiales y humanos de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos y de los medios materiales necesarios para hacer frente a sus obligaciones. Dicho personal dependerá de la empresa adjudicataria, por cuanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral y de Seguridad Social.

NOVENA.- Normas de Seguridad y Prevención de Riesgos.

La empresa adjudicataria deberá informar a sus trabajadores, tanto propios como de empresas subcontratistas, de los riesgos inherentes a su puesto de trabajo y de las normas de seguridad que deban adoptar conforme a la legislación vigente.

DÉCIMA.- Seguro de responsabilidad civil.

La adjudicataria declara a Cámara de Gipuzkoa que ha contratado una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubre los riesgos que puedan derivarse de la ejecución del Contrato.

DECIMOPRIMERA.- Resolución.

Cámara de Gipuzkoa se reserva el derecho de resolver el Contrato mediando incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de cualquiera de sus obligaciones exigiendo, además, la indemnización de los daños y perjuicios a que hubiere lugar.

DECIMOSEGUNDA.- Confidencialidad.



El adjudicatario guardará absoluta y estricta confidencialidad, durante la vigencia del Contrato y con posterioridad a su extinción, sobre los términos del mismo y sobre cualquier información técnica, comercial o de cualquier otro tipo que pueda ser intercambiada.

DECIMOTERCERA.- Desistimiento.

En cualquier momento previo a la firma del Contrato Cámara de Gipuzkoa podrá desistir del procedimiento y renunciar a la celebración del Contrato. Dicha renuncia no dará lugar a responsabilidad alguna por parte de Cámara de Gipuzkoa.

DECIMOCUARTA.- Naturaleza del contrato.

El Contrato tendrá naturaleza privada.

DECIMOQUINTA.- Legislación aplicable.

El contrato estará sometido a la legislación privada española.

DECIMOSEXTA.- Arbitraje.

Toda controversia, discrepancia, cuestión o reclamación resultantes de la ejecución o interpretación del Contrato o relacionados con él, directa o indirectamente, se resolverán definitivamente ante la Corte de Arbitraje de la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Bilbao, a la que se encomienda la administración del arbitraje y la designación de los árbitros de acuerdo con su Reglamento.

DECIMOSÉPTIMA.- Duración.

El Contrato entrará en vigor el 1 de enero de 2017 y tendrá validez hasta el día 31 de diciembre de 2017, pudiendo ser prorrogado por mutuo acuerdo entre las partes, por años naturales, hasta un máximo de 3 prórrogas. A efectos de las prórrogas mencionadas, el Contrato se entenderá prorrogado para el año siguiente si no media denuncia expresa de cualquiera de las partes antes del 1 de diciembre, tanto en el período inicial como en las posibles prórrogas.

DECIMOCTAVA: Informes

La empresa adjudicataria emitirá un informe anual sobre los servicios de viajes prestados, en el que se deberán incluir, al menos, los siguientes datos:

- Tipos de servicios prestados.



- Destinos: frecuencia.
- Medios de transporte y compañías empleadas.
- Hoteles: frecuencia.
- Gasto unitario por cada usuario en cada servicio.
- Ahorros conseguidos por las negociaciones y gestión de la cuenta de viajes en el año.

Criterios de adjudicación

Los criterios técnicos y económicos que se evaluarán para determinar la oferta económicamente más ventajosa a la que se adjudicará el Contrato son los siguientes:

1. Personal experto y cualificado en la organización de misiones comerciales que se dedicará a la Cámara de Gipuzkoa, mediante declaración de la plantilla del personal dedicada a organización de grupos de empresas durante los tres últimos años, así como años de experiencia que cuentan. Recursos tecnológicos con los que cuenta la empresa, así como las herramientas de gestión que pueda implantarse en la Cámara de Gipuzkoa para facilitar las gestiones (nuevas tecnologías, por ejemplo, herramienta de auto-reserva). **(25%)**
2. Condiciones económicas. **(25%)** Se valorarán tanto las condiciones económicas ofertadas para los servicios de alojamiento y desplazamiento del personal propio de Cámara de Gipuzkoa y de las misiones comerciales.
3. Experiencia en el sector de viajes nacionales e internaciones y en la colaboración con entidades en la organización de eventos de gran magnitud o misiones comerciales. **(10%)**
4. Certificaciones de calidad e indicadores de calidad respecto a la atención al cliente. **(10%)**
5. Gestor de cuentas. La agencia de viajes designará un gestor de cuentas que se encargará de la aplicación de la Política de Viajes definida por la Cámara de Gipuzkoa. Será la máxima responsable de todo el servicio objeto de este contrato, siendo la interlocutora con la Cámara de Gipuzkoa para la resolución de incidencias puntuales que puedan surgir en la prestación del servicio. Presentará el informe anual, así como informará de mejoras que se puedan realizar en las contrataciones. Dicha persona deberá disponer de capacidad de decisión dentro de la empresa. **(10%)**
6. Presentación de acuerdos y colaboración con compañías aéreas y hoteles nacionales como internacionales con Cámara de Gipuzkoa. **(10%)**
7. Corresponsales internacionales. **(10%)**

Cámara de Gipuzkoa podrá declarar el procedimiento de contratación desierto si las ofertas y la documentación presentadas no reúnen, a su juicio, las condiciones mínimas



en cuanto a solvencia, proyecto técnico o idoneidad en los precios ofertados.

Documentación relativa a los requisitos mínimos de capacidad y solvencia

La empresa adjudicataria deberá poseer todas las autorizaciones y licencias administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad empresarial, siendo además ella la única responsable ante las compañías aéreas, hoteles y, con cualquier otra sociedad con la que subcontrate la realización de las prestaciones de contrato.

Las solicitudes de participación en el procedimiento de contratación se acompañarán de la siguiente documentación:

- Los documentos que acrediten la personalidad jurídica del empresario y, en su caso, su representación.
- Documento que acredite la solvencia económica y financiera del empresario: declaración apropiada de entidad financiera.
- Nº de trabajadores y oficinas de la empresa, indicando las que dispone, en su caso, en Gipuzkoa.
- Los documentos que acrediten la solvencia técnica o profesional de la agencia apreciándose conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad, que podrá acreditarse por uno o varios de los siguientes medios:
 - Una relación de los principales trabajos realizados en los últimos tres años similares a los licitados, que incluya el importe, fechas, destinatarios públicos o privados. La Cámara de Gipuzkoa se reserva el derecho a solicitar del adjudicatario la acreditación mediante certificados expedidos por el órgano competente si el destinatario es un organismo público, o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, por medio de un certificado expedido por éste o mediante una declaración del empresario.
 - Titulaciones académicas y profesionales del personal de dirección de la empresa, y en particular del responsable de la ejecución del contrato y del personal que se dedicará a las misiones comerciales de la Cámara de Gipuzkoa.
 - Una declaración que indique el promedio anual de personal, con mención, en su caso, al grado de estabilidad en el empleo y la plantilla del personal directivo durante los últimos tres años.
- Una declaración de no estar incurso en prohibición de contratar: Esta declaración incluirá la manifestación de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y de Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, así como del pago del recurso cameral correspondiente a los ejercicios no prescritos. Todo ello sin perjuicio de que la justificación documental acreditativa de tal requisito deba presentarse con ocasión de la

 CAMARA DE GIPUZKOA GIPUZKOAKO BAZKUNDEA	PLIEGO DE CONDICIONES	Ref. : PC 22
		Revisión: 0
		Fecha: 30 sept 2016
		Pág. 10 de 10

formalización del contrato.

Presentación de ofertas	
Persona de contacto para ampliar información	Irene Muguerza imuguerza@camaragipuzkoa.com Telf: 943000272/943000300
Plazo de recepción de ofertas	31 de octubre de 2016
Fecha de adjudicación	30 de noviembre de 2016
Forma de presentación de las ofertas	Por escrito
Lugar de entrega de las ofertas	En la sede de la Cámara de Gipuzkoa Avenida de Tolosa 75 20018 Donostia – San Sebastián