



BASQUE CENTRE  
FOR CLIMATE CHANGE  
Klima Aldaketa Ikergai

Pliego de prescripciones técnicas para el servicio de gestión de viajes de la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI”

(Procedimiento Abierto)

9 de noviembre 2017

Ref: 2017\_10

BC3 Basque Centre for Climate Change – Klima Aldaketa Ikergai. CIF G95532826  
Sede Eraikina, 1 solairua | EHUko Zientzia Parkea| Barrio Sarriena s/n | 48940 Leioa

[www.bc3research.org](http://www.bc3research.org)

## Índice

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	3
3. TRAMITACIÓN DEL SERVICIO	5
4. INFORMES	6

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente licitación lo constituye la contratación del servicio de agencia de viajes para la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI, según lo previsto en el presente Pliego y en el Pliego Clausulas Administrativas.

El servicio consistirá en la gestión de reservas online y reservas directas con la agencia (por email o teléfono) de reservas, emisión, modificación, anulación en su caso y entrega de billetes de transporte, así como, los servicios de alojamiento y de otros servicios propios de una agencia de viajes para el personal de la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI.

## 2. CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

En general, las propuestas de la agencia deberán ser las más económicas del mercado; siendo el precio el criterio de selección preferente de opciones por parte de los empleados de la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI.

Tanto en reservas online como en las directas con la agencia, la agencia de viajes deberá verificar en todo momento, que el servicio solicitado por el personal de la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI se adapta a las normas internas que posee la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI para reservas de viajes. A estos efectos, la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI pondrá a disposición de la agencia de viajes adjudicataria dichas normas internas. Dichas normas internas establecen limitaciones en el precio de vuelos/viajes y dichas limitaciones así como la autorización de excepciones, deberán ser adecuadamente controladas por los interlocutores de la agencia de viajes (en el caso de las reservas directas) y por la herramienta informática (en el caso de las reservas online, si es que la agencia lo ofertara).

### 1. Horario:

La agencia de viajes prestará el servicio de forma regular y continuada, de lunes a viernes, en el horario mínimo de 8:00 a 19:00 horas, telefónicamente o por correo electrónico con atención al menos en inglés.

Además del horario habitual descrito anteriormente, la agencia de viajes deberá prestar un servicio telefónico permanente, con atención al menos en inglés, 365 días al año, las 24 horas al día, cuya misión principal será apoyar y ayudar al personal de la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI en caso de urgencia y fuera del horario normal de atención.

La información sobre dicho servicio telefónico permanente deberá constar en la documentación a entregar a los usuarios en sus desplazamientos.

## **2. Lugar de presentación del servicio:**

La agencia de viajes deberá entregar los billetes y bonos por medios electrónicos. Cuando esto no sea posible, deberán entregarse los billetes y bonos en la dirección de la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI sin coste adicional.

## **3. Títulos de transporte:**

La agencia de viajes tramitará y confirmará todos los títulos de transportes, que la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI solicite, tanto para viajes nacionales como internacionales siguiendo la política de la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI y asegurando los diferentes pasos de la confirmación establecidos en la política de viajes del centro. Asimismo, informará a los usuarios correspondientes de los servicios sobre horarios, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transportes solicitados, gestionando, en cada caso la aplicación de las tarifas más ventajosas que pueda obtener, indicando, en su caso, las condiciones de cambio o reembolso de billetes.

## **4. Plazas hoteleras:**

La agencia de viajes tramitará y confirmará todas las plazas hoteleras/o apartahoteles que solicite la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI siguiendo la política de aceptación/confirmación del centro, tanto nacionales como internacionales y en las categorías y tarifas solicitadas.

Igualmente pondrá a disposición de los destinatarios del servicio las tarifas especiales establecidas por las principales cadenas hoteleras y cuantas otras existan en cada momento en el mercado.

## 5. Coches de alquiler y servicios complementarios:

Entre otros, el servicio de alquiler de coches se prestará, cuando así requiera la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI, en las mejores condiciones económicas y de servicios.

### 3. TRAMITACIÓN DEL SERVICIO

La Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI podrá contactar por teléfono o email con la agencia de viajes, quien deberá asegurar el cumplimiento de las siguientes condiciones mínimas:

- Las solicitudes realizadas en días laborales (de lunes a viernes) antes de las 13.00 horas, se deberán responder el mismo día antes de las 19.00 horas.
- Las solicitudes realizadas en días laborales (de lunes a viernes) después de las 13.00 horas, se deberán responder el siguiente día laborable antes de las 13.00 horas.
- En caso de que la propuesta de la agencia de viajes no satisfaga las necesidades de la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI, la agencia de viajes deberá proponer soluciones alternativas.
- En caso de que la propuesta de la agencia de viajes satisfaga las necesidades de la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI, se enviará por parte de la Management Assistant (no por el solicitante) un email a la agencia de viajes confirmando la propuesta. Esta política de confirmación de viajes será enviada a la agencia de viajes para que se apliquen los protocolos allí establecidos.
- La agencia de viajes mantendrá la reserva y no emitirá el billete hasta el último momento posible siguiendo la política de confirmación de viajes de la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI.
- La confirmación de la reserva y cualquier comunicación en relación a la reserva se deberá enviar a la dirección de correo electrónico indicado por la política de viajes del centro.

La agencia de viajes podrá ofertar una mejora de este servicio, proporcionando la posibilidad de realizar las reservas online. La plataforma que se pondría a disposición de la Asociación BC3 BASQUE CENTRE FOR CLIMATE CHANGE – KLIMA ALDAKETA IKERGAI para la tramitación/reserva de viajes online, debería ser configurable para poderla adaptar a la política de viajes del centro, tanto en cuanto a las tarifas aceptadas por dicha política, como a los datos que deben ser solicitados por los agentes para realizar la confirmación de la reserva, como al propio proceso de confirmación de viajes existente en el que únicamente pueden confirmar la emisión de billetes de avión/bus/tren, reservas de alojamiento o cualquier otro transporte, o emisión de visados la Management Assistant del centro o la Operations Manager.

#### 4. INFORMES

La agencia de viajes deberá emitir informes que recojan, al menos, la siguiente información:

- Detalle de los gastos incluidos por cada tipología de servicio.
- Destinos de los viajes.
- Número de operaciones.
- Identificación de los viajeros.

Dicho informe mensual deberá ser remitido con carácter mensual en soporte electrónico.

En Bilbao, a 9 de noviembre de 2017.



Nerea Ortiz Olarra

Gerente/ Operations Manager