

GUGGENHEIM BILBAO

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA HOMOLOGACIÓN DE EMPRESAS Y CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES

OBJETO

El objeto de este Pliego es determinar las especificaciones necesarias, en cuyo marco, se homologará y contratará a un máximo de dos (2) empresas para la prestación del servicio de agencia de viajes a la Fundación del Museo Guggenheim Bilbao (en adelante, la Fundación).

ALCANCE

Las empresas contratistas deberán aportar un servicio basado en la calidad, la experiencia, la atención personalizada y una perspectiva global en la gestión y contratación de viajes, aplicando una metodología diversa y multidisciplinar.

Los servicios de agencia de viajes que demanda la Fundación consisten, con carácter no limitativo, en lo siguiente:

- Contratación de hoteles
- Contratación de medios de transporte: vuelos, tren, alquiler de coche, transfer, etc.
- Contratación de servicios integrales incluyendo viaje, alojamiento y/u otros

Las agencias deberán ofrecer una gestión y atención personalizadas teniendo en cuenta tanto la metodología orientada a dar respuesta a las necesidades específicas de la Fundación, como la tipología del personal asignado al contrato. Se designará un interlocutor con un perfil idóneo y experiencia en la organización de viajes similares a los requeridos por la Fundación en los que predomina el ámbito internacional. Además, las empresas aportarán fluidez en la comunicación y plena disponibilidad, así como una infraestructura suficiente y medios adecuados para la ejecución del contrato.

Se prestará especial atención a las medidas que la empresa tenga implantadas como compromiso social con el entorno en el que desarrolla la actividad y el medioambiente en general. Los ofertantes podrán así mismo ofertar las mejoras al servicio que estimen conveniente, valorándose aquellas que la Fundación considere de relevancia.

Durante la vigencia del contrato, la Fundación contratará los servicios objeto del mismo con cualquiera de las empresas homologadas, no estando obligada a encargar un número determinado o mínimo de servicios a cada una de ellas. En todo caso, la Fundación tendrá la facultad de gestionar directamente sus viajes sin obligación de recurrir a alguna de las agencias homologadas.

La prestación del servicio se realizará de acuerdo a las condiciones ofertadas que tendrán la consideración de mínimas, pudiendo ser mejoradas por parte de los contratistas. En este

GUGGENHEIM BILBAO

sentido, si durante la vigencia del contrato los precios y demás condiciones en el mercado mejorasen, las agencias deberán ofrecer dichas condiciones más ventajosas a la Fundación.

La Fundación podrá solicitar a los contratistas que incorporen a sus servicios nuevos elementos, procedimientos o técnicas que sean de aplicación en el mercado. A este respecto, el contratista podrá proponer, por escrito, a la Fundación la adición de nuevos elementos o componentes, así como la sustitución de alguno de los servicios objeto del contrato por otros que reúnan mejores cualidades o, en general, cualquier otra mejora de las condiciones pactadas. En ese caso, los precios serán acordados por las partes sin que puedan superar los precios máximos ofertados.

Para cada viaje, la Fundación notificará al contratista que considere más conveniente, vía teléfono o correo electrónico, los servicios que requiera contratar, así como el calendario previsto que será de obligado cumplimiento. Por su parte, la agencia contratará el producto encargado, ofreciendo previamente a la Fundación las diversas alternativas que existan tanto en calidad como en precio.

Las agencias deberán incluir en su oferta económica las condiciones económicas aplicables a los servicios especificados en forma de comisión, así como el rapel sobre la facturación global ofertado.

Los servicios serán facturados por parte del contratista mediante presentación de facturas diferenciadas por departamentos.