DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2026/CO_SSER/0080

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO Abierto Simplificado

Expediente	:	2026/CO_SSER/0080
Titulo	:	BIDAIA AGENTZIA ZERBITZUA / SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES
Departamento	:	FUNTZIO PUBLIKOA / FUNCIÓN PÚBLICA
Código CPV	:	63510000

El Departamento de Función Publica gestiona los servicios de tramitación de viajes y alojamiento, derivados de la asistencia a eventos externos por motivos de trabajo o formación, participación en jornadas técnicas, etc., de personal propio y de profesionales formadores externos.

1. **OBJETO DEL CONTRATO**

Es objeto del presente contrato la prestación del servicio de gestión, mediación, asistencia y organización de los desplazamientos y estancias del personal municipal como consecuencia de su desempeño profesional así como de los expertos formadores externos que presten su servicio al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

El servicio incluirá:

- Transporte: gestión de reservas, modificación, anulación (si ocurriera) emisión y entrega de los billetes tanto nacionales como internacionales.

- Alojamiento: gestión de las reservas y modificación y anulación de las mismas.
- Gestión y tramitación de documentos administrativos necesarios para la organización de un viaje como visados, seguros especiales,…

- Información por escrito de las recomendaciones que sobre el destino, emita el Ministerio de Asuntos Exteriores o cualquier otro organismo nacional o internacional relativos a asuntos como vacunas, consejos sobre lugares concretos no recomendables del país de destino,…

- Resolución de las incidencias que pudieran surgir a lo largo del viaje.

- Negociación para la obtención de las condiciones más ventajosas. Asimismo, informarán siempre de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas e indicarán en cada reserva si es aplicable la cancelación gratuita y el plazo para poder ejercitar esta opción, asumiendo en este caso el Departamento únicamente los costes de gestión.

2. **VIGENCIA Y ALCANCE DEL CONTRATO**

El periodo del presente contrato será de un año desde el 19 de enero de 2027 o desde la fecha de

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JESSICA BITTMAN GROS (Responsable Proyectos de Selección y Formación de Función Pública)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NNLAC5IRYEWMGWRRT2ETBIKU6E	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	13/08/2026 18:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/6

NNLAC5IRYEWMGWRRT2ETBIKU6E

formalización del mismo en caso de que ésta sea posterior.

El presupuesto base de licitación (IVA incluido) será de:

Tipo de licitación: 100.000,00 €
IVA (21%): 21.000,00 €
TOTAL: 121.000,00 €

3. **CUESTIONES GENERALES**

La petición de servicios por parte del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se realizará por escrito, preferentemente, a través del correo electrónico designado para ello.

La agencia adjudicataria, antes de efectuar cualquier reserva, proporcionará siempre por escrito las condiciones del servicio a contratar y el coste de la posible cancelación.

Tendrá un plazo de 24 horas como máximo desde la recepción de la petición para enviar las tres mejores opciones disponibles acordes a la solicitud realizada.

Respecto a los billetes de transporte, serán de clase turista por defecto. Los billetes de los mismos así como las reservas de alojamiento se remitirán dentro de la jornada laboral a la dirección que se determine (a la hora de adjudicar el contrato) con la suficiente antelación siendo responsabilidad de la agencia adjudicataria los posibles perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.

La agencia adjudicataria deberá facilitar un teléfono de atención ininterrumpida junto a cada reserva solicitada para resolver cualquier incidencia que pudiera surgir. Deberá estar operativo durante las 24 horas del día todos los días de duración del contrato.

En caso de que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz solicite un alojamiento específico que no forme parte de los acuerdos de la agencia adjudicataria, pero que pueda reservarse a través de internet o vía telefónica, la agencia deberá gestionar la reserva y facturarla posteriormente al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. En este supuesto, la adjudicataria solo podrá aplicar la tasa por gestión de reserva de hotel ofertada, sin añadir recargos adicionales a la tarifa de la reserva. Se estará en esta situación cuando el coste del mismo servicio demandado, obtenido por otros medios, sea inferior al ofertado por la agencia.

En los casos en los que el evento, congreso, simposiums,… tuviese concertado un alojamiento concreto con el cual se puede realizar una reserva directa a través del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, no existirá obligación de tramitar la gestión de dicho alojamiento por mediación de la adjudicataria. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz informará a la agencia adjudicataria a tal efecto y solicitará la gestión del desplazamiento en caso de que fuese necesario.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz no está obligado a contratar el seguro de cancelación pero en todo caso, la agencia adjudicataria está obligada a ofertárselo.

4. **TRAMITACIÓN DE RESERVAS DE ALOJAMIENTO**

La agencia adjudicataria debe facilitar al empleado o empleada varias alternativas disponibles (mínimo 3) que se ajusten a las características solicitadas indicando el precio de cada una de ellas. Las alternativas deberán enviarse mediante correo electrónico y contener la siguiente información:

- Nombre y dirección del hotel

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JESSICA BITTMAN GROS (Responsable Proyectos de Selección y Formación de Función Pública)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NNLAC5IRYEWMGWRRT2ETBIKU6E	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	13/08/2026 18:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/6

NNLAC5IRYEWMGWRRT2ETBIKU6E

- Categoría
- Conexiones con transporte público
- Características de la reserva (tipo de habitación, Alojamiento y Desayuno AD/ Media Pensión MP/ Pensión Completa PC, horarios de check in, check out…)
- Condiciones de la reserva y políticas de cancelación (reembolsable, flexibilidad para cambios de hora/día o ampliación de número de días…)
-Régimen
-Precio
-Impuestos
-Tasas
-Distancia al evento

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz considerará las alternativas remitidas como ofertas finales y no sujetas a modificaciones, ni económicas ni de condiciones, salvo por decisión posterior del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y así comunicado a la agencia adjudicataria.

En consecuencia, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz una vez aceptada una de las alternativas y comunicada su decisión a la agencia adjudicataria para que ésta proceda a la reserva y a la emisión de los billetes, no vendrá obligado a abonar diferencia alguna si finalmente el precio fuese superior al aceptado por el Ayuntamiento del Vitoria-Gasteiz.

Condiciones de las reservas, salvo especificaciones puntuales:

- Las habitaciones serán preferentemente de uso individual si no se indica lo contrario.
- El régimen de alojamiento será, como norma general de alojamiento y desayuno.
- Los establecimientos hoteleros tienen que ser cercanos a la zona donde se desarrolle el evento al que se acude y su categoría no excederá de las 4 estrellas. Deberá estar incluido el desayuno siempre que sea posible.
- Todos los componentes de un mismo viaje deberán estar alojados preferentemente en el mismo hotel.

Corresponderá a la agencia adjudicataria gestionar los trámites que sean precisos para realizar la reserva, así como los cambios y anulaciones que se soliciten.

5. TRAMITACIÓN DE RESERVAS DE TRANSPORTE

Por parte del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se indicará a la agencia adjudicataria la fecha y la franja horaria en la que debe realizarse el desplazamiento, número de personas, preferencias y todos los datos necesarios para efectuar la reserva.

El desplazamiento se realizará con carácter general en vuelos, líneas o recorridos regulares y sin escalas siempre que sea posible. Además de los realizados en avión, el servicio de transporte abarca viajes nacionales e internacionales que se realicen en tren, autobús, taxi o vehículo de alquiler.

La agencia adjudicataria facilitará el alquiler de vehículos indicando el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz las fechas y horas en las que se requiere su uso, así como el lugar de recogida y entrega de la persona o vehículo y las características del mismo.

Para la emisión del billete la agencia adjudicataria debe facilitar las diferentes alternativas disponibles (al menos tres y una de ellas la más económica) para el trayecto, indicando en relación a cada una de ellas, los horarios, precios y el resto de condiciones inherentes a cada alternativa (flexibilidad de cambios, política de cancelación), para que la persona solicitante seleccione la que más le interese.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JESSICA BITTMAN GROS (Responsable Proyectos de Selección y Formación de Función Pública)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NNLAC5IRYEWMGWRRT2ETBIKU6E	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	13/08/2026 18:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/6

NNLAC5IRYEWMGWRRT2ETBIKU6E

Las diferentes alternativas o planes de viaje ajustadas a las instrucciones y características solicitadas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz deberán contener obligatoriamente la siguiente información:

· Fechas y horarios de viaje
· Itinerarios más idóneos
· Línea aérea o compañías de transporte
· Disponibilidad de plazas
· Características o condiciones de la reserva (reembolsable, flexibilidad para cambios de hora/día, condiciones de anulación…)
· Precio oficial
· Gastos de gestión
· Descuentos aplicados en base al contrato firmado con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
· Precio final a abonar por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (impuestos y tasas incluidas)

El personal municipal puede a través de e-mail solicitar las aclaraciones relativas a la posibilidad de anulación o cualquier otra información que revista especial importancia en orden a efectuar la elección que más le interese. La agencia adjudicataria gestionará igualmente los cambios y anulaciones que sean precisos.

Una vez aceptada una de las alternativas propuestas y comunicada la decisión a la agencia adjudicataria, ésta procederá a la reserva y emisión de los billetes, quedando obligada a garantizar el precio aceptado por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. En ningún caso se reconocerán pagos adicionales si el precio final del billete resultara superior al indicado en la propuesta aceptada.

6. **OTROS SERVICIOS**

La agencia adjudicataria deberá informar puntualmente al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz sobre incidencias globales que puedan afectar el desarrollo de los viajes, tales como huelgas en el sector del transporte o alojamiento, cancelaciones masivas de vuelos, trenes o servicios similares, o situaciones excepcionales como desastres naturales, conflictos geopolíticos, o pandemias, etc.

Esta información deberá proporcionarse tan pronto como la agencia adjudicataria tenga conocimiento de dichas incidencias, utilizando medios como correo electrónico o llamada telefónica.

La agencia adjudicataria será responsable de atender y resolver cualquier incidencia que pueda surgir durante el transcurso de un viaje contratado, tales como cancelaciones o retrasos de vuelos, trenes o autobuses, o problemas con las reservas de alojamiento o vehículos, así como reclamaciones relacionadas con el servicio recibido.

La comunicación con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz deberá realizarse a través de correo electrónico o llamada telefónica asegurando un tiempo de respuesta adecuado según la urgencia de la incidencia.

Por la utilización de este servicio la empresa adjudicataria no facturará coste económico alguno al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz mientras esté vigente este contrato.

7. **ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN**

Todas las solicitudes de los servicios requeridos se realizarán utilizando medios electrónicos. A tales efectos, la agencia adjudicataria facilitará una dirección de correo electrónico a la que se enviarán las peticiones. A su vez, la agencia contestará al mismo correo electrónico desde el que se le solicite el servicio.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JESSICA BITTMAN GROS (Responsable Proyectos de Selección y Formación de Función Pública)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NNLAC5IRYEWMGWRRT2ETBIKU6E	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	13/08/2026 18:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/6

NNLAC5IRYEWMGWRRT2ETBIKU6E

Asimismo, la entrega por parte de la agencia adjudicataria de la documentación relativa a los viajes se realizará por medios electrónicos, sin coste económico alguno para el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y con tiempo suficiente para la realización del viaje.

En la documentación a entregar, además de los billetes y bonos o reservas de alojamiento, deberán indicarse las direcciones y teléfonos de los lugares para resolver las incidencias que pudieran surgir.

8. **FACTURACIÓN**

Se emitirá una factura a los 10 días desde que se realizada la reserva del servicio en firme que será abonada previa supervisión de los/as técnicos/as correspondientes. En la factura aparecerán desglosados los costes de todos los conceptos que haya incluido el servicio (gastos de gestión o comisiones, billetes de tren, avión, autobús, alojamientos, otros servicios).

No se abonará ninguna factura que no contenga toda la información exigida en este apartado.

9. **COMUNICACIÓN AGENCIA-AYUNTAMIENTO VITORIA-GASTEIZ**

La agencia adjudicataria prestará el servicio de forma regular y continuada todo el año, en jornada de lunes a viernes, en horario continuo de 9.00 a 16.00 horas.

Asimismo, pondrá a disposición del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz un número de teléfono móvil de asistencia ante cualquier incidencia que pudiera surgir y que requiriese ser solventada, tanto en día laborable (sea dentro o fuera del horario de trabajo de la agencia), como en sábado, domingo o festivo. Se tratará de un teléfono de asistencia que estará operativo durante las 24 horas del día todos los días de duración del contrato.

A través de este servicio de asistencia, la agencia adjudicataria debe tener la capacidad de solucionar cualquier problema que se presente.

10. **INFRAESTRUCTURA**

La agencia adjudicataria gestionará en todo caso los servicios en sus propias oficinas, nunca en las del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, debiendo entregar a los/las interesados/as interesadas la documentación correspondiente por medios electrónicos y si esto no fuera posible, dicha entrega se realizaría puntualmente en las dependencias del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

La agencia adjudicataria deberá disponer de los equipos o sistemas informáticos y ofimáticos adecuados para el buen funcionamiento de los servicios contratados. Igualmente, indicarán la oficina a la que dirigirse para resolver incidencia que pueda surgir durante la prestación del servicio, sin perjuicio de otras oficinas que puedan poner a disposición de este contrato, comunicando este aspecto al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

11. **SEGUIMIENTO DEL CONTRATO**

La agencia adjudicataria deberá prestar, sin coste alguno añadido, un servicio de consultoría de viajes, cuya finalidad sea, además del asesoramiento en la organización de viajes, la emisión de informes periódicos (trimestrales) en los que se analice el consumo de servicios en el período analizado y se incluyan propuestas para optimizar el coste y las prestaciones.

En dichos informes, que versarán sobre los servicios de viajes prestados, se deberán incluir los siguientes

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JESSICA BITTMAN GROS (Responsable Proyectos de Selección y Formación de Función Pública)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NNLAC5IRYEWMGWRRT2ETBIKU6E	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	13/08/2026 18:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/6

NNLAC5IRYEWMGWRRT2ETBIKU6E

datos:

- Personas usuarias.
- Tipos de servicios prestados.
- Destinos: frecuencia.
- Medios de trasporte y compañías empleadas.
- Hoteles: frecuencia.
- Cualquier otro dato que ambas partes consideren de interés.
- Propuestas para optimizar el coste y las prestaciones.

Asimismo, la agencia adjudicataria facilitará, en los primeros diez días de cada mes, vía correo electrónico al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Un informe del gasto realizado desde el 1 de enero hasta la fecha del mes vencido.

Estos informes de gasto deberán contener la siguiente información:

- Número de solicitud
- Datos identificativos de la persona que viaja (nombre y apellidos)
- Fechas del viaje
- Ciudad de destino
- Tipo de servicio contratado: tren avión, bus, hotel,…
- Coste de cada tipo de servicio

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz designará una persona responsable del contrato, cuya función será la supervisión del cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente pliego. Las directrices que emita dicha persona serán de obligado cumplimiento para la agencia adjudicataria. Asimismo, ejercerá las funciones de seguimiento del contrato.

Por su parte, la agencia adjudicataria deberá designar, por escrito, a una persona responsable del servicio, quien actuará como interlocutora con la persona responsable del contrato. Esta persona deberá estar localizable y disponible durante la prestación del servicio y en cualquier otra circunstancia en la que su intervención sea requerida.

12. **PRIVACIDAD DEL SERVICIO PRESTADO**

La agencia adjudicataria deberá guardar el debido sigilo sobre el contenido y desarrollo del contrato.

La información proporcionada por la Administración acerca de las personas usuarias finales de los servicios a contratar, será única y exclusivamente utilizada por la agencia adjudicataria para realizar la prestación del contrato y con el fin de proporcionar una mejor asistencia, debiendo garantizar una absoluta privacidad y confidencialidad de dichos datos.

13. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DE CARÁCTER MEDIOAMBIENTAL

La empresa adjudicataria se compromete a lo siguiente:

Toda la documentación derivada de la ejecución del contrato (billetes, bonos, facturas, justificantes e informes) se remitirá preferentemente por medios electrónicos, evitando el uso de documentación en soporte papel salvo que resulte imprescindible.

La documentación que sea necesaria imprimir, si no hubiera problemas de legibilidad, se imprimirá a doble cara, y utilizando papel 100% reciclado o procedente de bosques gestionados de forma sostenible verificados (FSC, PEFC o equivalente), y preferentemente en monocromo (blanco/negro).

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	JESSICA BITTMAN GROS (Responsable Proyectos de Selección y Formación de Función Pública)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NNLAC5IRYEWMGWRRT2ETBIKU6E	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	13/08/2026 18:48:15
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/6

NNLAC5IRYEWMGWRRT2ETBIKU6E