**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA BILBAO EKINTZA, EPEL**

**Expediente.: 25-03-SG-122-021-AV**

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene por objeto la adjudicación de la prestación del servicio de asistencia, gestión, mediación y organización de viajes para Bilbao Ekintza, EPEL (en adelante, “Bilbao Ekintza”).

La prestación del servicio que se licita incluye la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, así como, en los casos que se requieran, los servicios de alojamiento y de alquiler de vehículos que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que, por razones de servicio, deban llevar a cabo el personal de Bilbao Ekintza y las personas invitadas por la Entidad municipal en función del tipo de evento de que se trate y sus objetivos, tanto en territorio nacional como internacional.

Serán siempre de aplicación las tarifas más ventajosas, en cuanto a relación calidad/precio, posibles en cada momento, tanto en territorio nacional como en el extranjero, informando, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

## 2. ALCANCE DEL CONTRATO

La presente licitación está dirigida a empresas debidamente acreditadas, con capacidad de interlocución a nivel nacional e internacional, ya sea con medios propios o por su relación privilegiada con los principales grupos hoteleros, mayoristas y otras agencias, al objeto de poder disfrutar de las mejores coberturas y soluciones en el caso de que se produzcan incidentes.

El servicio comprende las siguientes funciones, propias de las agencias de viaje:

– Gestión y asistencia técnica en viajes, incluyendo la reserva, emisión, anulación en su caso y entrega de billetes del medio de transporte requerido en cada momento. Se facilitará la información horaria y de tarifas relacionadas con el medio de transporte.

– Gestión y asistencia técnica, incluyendo la reserva, emisión, anulación en su caso, de estancias y alojamiento. Se facilitará la información sobre tarifas relacionadas con el alojamiento.

– Gestión en la resolución de incidencias que pudieran surgir, tanto en origen como en destino, en relación con el transporte o el alojamiento.

– En el supuesto de viajes a países que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario además de los habituales, la adjudicataria tramitará su obtención.

– Igualmente, cuando las autoridades sanitarias aconsejen la vacunación o medidas y cuidados sanitarios extraordinarios, la adjudicataria informará de ello, puntualmente y por escrito, a los titulares de las reservas.

– Igualmente, la adjudicataria deberá informar acerca de las recomendaciones que, sobre el destino, emita el Ministerio de Asuntos Exteriores o cualquier otro Organismo nacional o internacional relativas a asuntos como lugares concretos no recomendables del país de destino, ubicación de hospitales más adecuados en caso necesario, etc.

– Gestión de otros documentos administrativos que fueran necesarios para la organización de un viaje, tales como exceso de equipajes, seguros especiales…

– Cualesquiera otros servicios propios de una Agencia de Viajes.

No obstante, Bilbao Ekintza se reserva el derecho a contratar libremente, sin intermediación de la empresa adjudicataria, aquellas prestaciones que considere especiales o singulares. Además, Bilbao Ekintza podrá contratar directamente los servicios sin intermediación alguna de la empresa adjudicataria cuando ésta no tenga acceso o no pueda emitir títulos de transporte, bonos de alojamiento o demás elementos con una tarifa más ventajosa, técnica o económica, a la obtenida por Bilbao Ekintza. En ningún caso se considerará la realización de la gestión de Bilbao Ekintza a través de otra agencia de viajes. En estos casos, la adjudicataria deberá remitir, de forma inmediata una vez recibida notificación al respecto por parte de Bilbao Ekintza, un correo electrónico en que se haga constar dicha circunstancia aceptando que el precio ofertado, en iguales condiciones por ella misma, es superior al obtenido por Bilbao Ekintza.

En consecuencia, dicha tarifa se detraerá del importe del presupuesto base de licitación del contrato y el crédito presupuestario habilitado al efecto se minorará en la misma proporción.

## 2.1. DESPLAZAMIENTOS

Las condiciones del servicio son las siguientes:

- Proporcionar billetaje aéreo, marítimo o terrestre, tanto a destinos estatales como internacionales, aplicando siempre la mejor tarifa, siguiendo los criterios indicados por Bilbao Ekintza.
- Asegurar que el desarrollo de los viajes se realice en condiciones satisfactorias, propiciando siempre las mejores conexiones, asistencia y traslados, de modo que implique la menor pérdida de tiempo en los mismos.

## 2.2. TÍTULOS DE TRANSPORTE

La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes que Bilbao Ekintza le solicite, tanto para viajes nacionales como internacionales, en cualquier medio de transporte y de acuerdo con las siguientes reglas:

1. La adjudicataria facilitará a Bilbao Ekintza, vía correo electrónico y a la mayor brevedad posible (máximo 5 horas desde que se hubiera solicitado la información), al menos dos (2) alternativas o planes de viaje, siendo siempre uno de ellos el más económico.

Estas alternativas o planes de viaje, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas por Bilbao Ekintza, 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, business o turista, flexibilidad para cambios de hora/día, condiciones de anulación, …)
- Gastos o costes que se puedan generar en el supuesto de realizarse cambios o anulaciones en el servicio propuesto. Los gastos adicionales que se deban a anulaciones o modificaciones imputables a una negligencia de la adjudicataria serán a cargo de ésta.
- Precio oficial.
- Gastos de Gestión (Service Fee)
- Descuentos aplicados en base al contrato firmado con Bilbao Ekintza.
- Precio final que abonar por Bilbao Ekintza (impuestos, tasas, gastos de gestión y descuentos incluidos).

2. La adjudicataria deberá poder proveer de billetes de compañías aéreas Low Cost, aunque al servicio se le añada un fee/comisión por la gestión.
3. Por defecto, salvo indicación en contrario, los billetes de avión deberán incluir la facturación de la maleta.

Bilbao Ekintza considerará las alternativas remitidas como ofertas finales y no sujetas a modificaciones, ni económicas ni de condiciones, salvo por decisión posterior y así comunicarlo a la adjudicataria. En consecuencia, Bilbao Ekintza, una vez aceptada una de las dos alternativas y comunicada su decisión a la empresa 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 del billete fuese superior al aceptado por Bilbao Ekintza.

### 2.3. ESTANCIA Y ACOMODACIÓN

La adjudicataria tramitará y confirmará las reservas de plazas hoteleras que solicite Bilbao Ekintza, tanto nacionales como internacionales y en las categorías que desde Bilbao Ekintza se indique.

Las personas que sean componentes de un mismo viaje deberán compartir preferentemente el mismo hotel. Según la naturaleza de los viajes, Bilbao Ekintza podrá autorizar la utilización de varios hoteles. Con carácter general, las habitaciones serán dobles de uso individual o, en su caso, dobles. El régimen de acomodación será con carácter general de alojamiento y desayuno.

Siempre que sea posible, se tratará de que el hotel esté situado en la/s ciudad/es que sean sede de la visita y en la zona en la que vaya a tener lugar la actividad que motiva el viaje, de acuerdo con las siguientes reglas:

La adjudicataria facilitará, vía correo electrónico en el que quede constancia, a la mayor brevedad posible desde que Bilbao Ekintza hubiera solicitado la información, al menos tres (3) alternativas o alojamiento posibles, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas por Bilbao Ekintza. Una de ellas, obligatoriamente, será la del hotel donde se organiza el evento, reunión o conferencia a la que asista el personal de Bilbao Ekintza, al objeto de no causar trastornos e incomodidades al personal, así como costes añadidos de desplazamiento y pérdida de tiempo.

Las alternativas deberán contener, obligatoriamente, la siguiente información:

- Nombre del hotel.
- Dirección/ubicación del hotel.
- Estrellas.
- Disponibilidad de plazas.
- Condiciones de la reserva: tipo de habitación, AD/MP/PC, horarios check in y check out…
- Características o condiciones de la reserva: reembolsable, flexibilidad para cambios de hora/día o ampliación de número de días, …
- Precio ofrecido.
- Descuento aplicado en base al contrato firmado por Bilbao Ekintza.
- Precio final que abonar por Bilbao Ekintza, (impuestos, tasas, gastos de gestión y descuentos incluidos).

## 2.4. OTROS SERVICIOS

Así mismo, la adjudicataria deberá prestar los siguientes servicios complementarios:

– Gestionar entradas, tickets u otros servicios que puedan resultar necesarios en destino, así como asesorar y prestar información sobre la situación, características, costumbres, etc. de los lugares a los que se viaja.

– Gestionar alquileres de coches u otros medios de transporte.

– Asesorar sobre las mejores opciones en términos de precio, ubicación y calidad.

– Informar periódicamente de las promociones, ofertas o circunstancias que ayuden a Bilbao Ekintza a programar de forma más económica sus viajes.

– Podrán también ser requeridos otras prestaciones adicionales siempre que estén comprendidas en el ámbito de actuación propio de las Agencias de Viajes.

## 3. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

### 3.1. LUGAR

La prestación del servicio se realizará en las dependencias de la empresa adjudicataria, con los medios materiales y personales suficientes para llevar a cabo una prestación eficiente.

Deberá prestar interlocución para cualquier servicio que se le demande durante un horario continuado de 9:00 a 19:00 horas, de lunes a viernes.

Este horario no aplica para el caso de la solicitud de incidencias y/o emergencias, en las que la adjudicataria deberá proporcionar un teléfono de atención ininterrumpida 24x7 para resolver cualquier incidente que pudiera surgir en el transcurso de un servicio contratado. El teléfono deberá ser gratuito para llamadas tanto desde territorio nacional, como desde el extranjero, con atención en castellano o euskera y atendido por personal propio de la empresa adjudicataria.

Las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje serán transmitidas por las personas viajeras a la empresa adjudicataria y ésta deberá resolverlas en un plazo no superior a tres (3) horas desde su comunicación en los desplazamientos internacionales, o de una (1) hora si se trata de un viaje en territorio nacional.

El personal que atienda el teléfono deberá tener capacidad para:

– Emitir bonos de alojamiento y billetes de transporte sin reserva previa.
– Realizar cambios o cancelaciones de los servicios encargados.
– Resolver las incidencias que se produzcan en los viajes.
– Prestar una debida asistencia al viajero en caso de urgencia y proporcionarle información general y asesoramiento.
– Informar sobre los riesgos cubiertos por los seguros de viaje y la forma de solicitar su ejecución.
– Informar sobre gestión de urgencias médicas o de seguridad.

La empresa adjudicataria deberá, en ese caso, facilitar junto a los títulos de transporte y/o bonos de alojamiento y demás servicios, toda la información necesaria para contactar con este servicio de incidencias.

Así mismo, contará con un número de teléfono y una dirección de correo electrónico exclusiva para la prestación del servicio adjudicado.

### 3.2. PERSONAL

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del contrato el personal necesario con cualificación técnica adecuada, tratando de mantener la estabilidad de dicha asignación. La ejecución del contrato debe quedar siempre asegurada, por lo que la sustitución del personal asignado, o su eventual ampliación, debe estar garantizada en todo caso.

La interlocución para atender las peticiones concretas de ejecución de este contrato deberá ser realizada, preferiblemente, por una única persona y siempre la misma, y deberá acreditar dominio del euskera. A la firma del Acta de Inicio del servicio se aportará currículo y documentación acreditativa de su capacidad lingüística.

### 3.3. ENTREGA DE TÍTULOS

La entrega por parte de la adjudicataria de la documentación relativa a los viajes se realizará por medios electrónicos, con el tiempo suficiente para la realización del viaje, y si esto no fuera posible, se entregará en las dependencias de la Entidad municipal.

### 3.4. OFERTA DE LOS SERVICIOS MÁS ECONÓMICA

La gestión de la prestación del servicio se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas más ventajosas en cuanto a la relación calidad/precio para Bilbao Ekintza, particularmente en lo económico.

### 3.5. MODIFICACIONES – ANULACIONES

La adjudicataria adoptará las medidas necesarias para que cualquier modificación y/o anulación de las prestaciones inicialmente solicitadas se resuelva de la manera más satisfactoria para Bilbao Ekintza. En el momento de la reserva, la adjudicataria deberá informar de los gastos o costes que se puedan generar en el supuesto de realizarse cambios o anulaciones en el servicio propuesto.

Los gastos adicionales que se deban a anulaciones o modificaciones imputables a una negligencia de la adjudicataria serán a cargo de ésta.

### 3.6. SEGUROS

La adjudicataria deberá disponer de una póliza de seguros para cobertura de los riesgos de viajes o de las consecuencias directas de los mismos, que tendrán las siguientes garantías cubiertas y límites mínimos por persona y viaje:

– Cobertura de asistencia a personas:

- Asistencia médica o accidente en el país de residencia: 600,00 euros.
- Asistencia médica o accidente fuera del país de residencia: 100.000 euros. Para Estados Unidos y Canadá: 200.000,00 euros.
- Prolongación de estancia del asegurado por enfermedad o accidente: 90,00 euros/día.
- Retorno anticipado del viajero desde cualquier lugar del mundo cuando esté enfermo, sufra un accidente o fallezca.
- Retorno anticipado del viajero desde cualquier lugar del mundo en caso de fallecimiento de un familiar o de siniestro grave en su vivienda.
- Envío de familiar/acompañante, desplazamiento y gastos de estancia de 90 euros/día en caso de asistencia médica al viajero.
- Envío de sustituto del viajero, desplazamiento, en caso de asistencia médica del titular.

– Cobertura de equipajes:

  - Destrucción, deterioro, robo o pérdida de equipajes: 1.200,00 €

– Cobertura de accidentes personales:

  - En caso de fallecimiento o incapacidad permanente: 30.000,00 euros.

– Cobertura de Responsabilidad Civil Privada:

  - RC privada: 60.000,00 €

### 3.7. PRIVACIDAD SOBRE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

La información proporcionada por Bilbao Ekintza acerca de los servicios y de las personas usuarias de estos será únicamente utilizada por la adjudicataria con el fin de proporcionar la mejor asistencia, garantizando absoluta confidencialidad y privacidad de dichos datos.

## 4. FACTURACIÓN

La adjudicataria vendrá obligada a presentar un único diseño de factura que contenga, además de los datos fiscales de la empresa adjudicataria y de Bilbao Ekintza (NIF, nombre completo y dirección), nº de factura y fecha de emisión de esta.

A.- PARA TÍTULOS DE TRANSPORTE EXCLUSIVAMENTE

- Nombre y apellidos del/a viajero/a.
- Origen y destino (Ida/Vuelta)
- Fecha / horario del desplazamiento.
- Tipo de tarifa y descripción.
- Importe del transporte.
- Service Fee o cargo de emisión.
- Descuento ofertado para Bilbao Ekintza.
- Impuestos correspondientes.
    - IMPORTE TOTAL.

B.- PARA LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EXCLUSIVAMENTE

- Nombre y apellidos del/a viajero/a.
- Localidad.
- Hotel / Grupo hotelero.
- Días / noches de estancia.
- Tipo de tarifa y descripción.
- Condiciones de la reserva (AD/MP/PC, ...)
- Si los hubiera, otros servicios hoteleros y/o extras específicamente detallados y justificados.
- Importe del alojamiento.
- Descuento acordado en la oferta para Bilbao Ekintza.
- Impuestos correspondientes.
    - IMPORTE TOTAL.

C.- PARA LOS SERVICIOS QUE CONTENGAN TRANSPORTE + ALOJAMIENTO (en una única factura)

Transporte

- Nombre y apellidos del/a viajero/a.
- Origen y destino (Ida/Vuelta).
- Fecha / horario del desplazamiento.
- Tipo de tarifa y descripción.
- Importe del transporte.
- Service Fee o cargo de emisión.

— TOTAL, transporte neto.

Alojamiento

- Localidad.
- Hotel / Grupo hotelero.
- Días/noches de estancia.
- Tipo de tarifa y descripción.
- Condiciones de la reserva (AD/MP/PC, ...)
- Si los hubiera, otros servicios hoteleros y/o extras específicamente detallados.
- Importe del alojamiento.

— TOTAL, alojamiento neto

**TOTAL *Transporte* + TOTAL *Alojamiento* – (descuento aplicar a Bilbao Ekintza) + impuestos= **TOTAL FACTURA**

## 5. INFORMES

La adjudicataria, sin coste alguno, vendrá obligada a facilitar informes trimestrales de los datos de facturación a efectos de control con el siguiente detalle mínimo:

– Importe total de operaciones.
– Importe por producto (transporte, alojamiento, otros).
– Número total de operaciones por producto y centro de coste.
– Cargos de emisión de billetes aéreos, ferrocarril, autobús...
– Gasto unitario por usuario.
– Destinos: frecuencia.
– Otros.

Bilbao Ekintza podrá determinar la inclusión de nuevos datos en los citados informes, y podrá, así mismo, requerir aclaraciones o ampliaciones de estos.

## 6. FACULTADES ESPECÍFICAS DE BILBAO EKINTZA

Bilbao Ekintza tendrá capacidad legal suficiente para impartir al adjudicatario las órdenes e instrucciones necesarias para el correcto y eficaz desarrollo del contrato:

– Ejecución. Bilbao Ekintza podrá dictar las directrices, orientaciones, objeciones e instrucciones necesarias de cara a la mejor coordinación y eficacia en la prestación del servicio y al objeto de una correcta información sobre el desarrollo y evolución de este.

– Fiscalización. Bilbao Ekintza podrá fiscalizar en cualquier momento la actuación del adjudicatario, solicitando cualquier tipo de información o dato en relación con la titulación del personal, prestación del servicio, o con la empresa adjudicataria, debiendo ser proporcionado en un plazo no superior a veinticuatro horas y en el formato informático que se defina por la misma.

– Datos. Bilbao Ekintza podrá solicitar en cualquier momento datos concretos (diarios, mensuales y/o anuales) sobre la prestación del servicio. Los datos solicitados facilitarán principalmente la tramitación de las facturas y el control y análisis de la actividad de la adjudicataria, debiendo ser proporcionado en un plazo no superior a veinticuatro horas y en el formato informático que se defina por la misma.

– Memorias. Bilbao Ekintza podrá solicitar en cualquier momento la realización de memorias, conforme se indica en el apartado anterior correspondiente.

– Reuniones de coordinación. La adjudicataria deberá acudir a las reuniones de coordinación a las que Bilbao Ekintza le convoque. Dichas reuniones se realizarán con la periodicidad que Bilbao Ekintza acuerde.

**La Técnico:**

MARIA NATALIA SAIZ GONZALEZ - 71339787C

Firmado digitalmente por MARIA NATALIA SAIZ GONZALEZ - 71339787C
Fecha: 2025.03.27 14:15:00 +01'00'

**NATALIA SAIZ GONZÁLEZ**

**ÁREA DE SERVICIOS GENERALES**
**BILBAO EKINTZA, EPEL**