Expediente nº 2025-012572

Área: Cultura y Gobernanza

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA CARGOS Y PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO Y ENTIDADES ADHERIDAS

ELABORADO POR: NEGOCIADO DE ATENCIONES GENERALES DE ALCALDÍA.



Firmado digitalmente por JONE LAKARRA ETXEBARRIA - 78946941Q
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, o=Ayuntamiento de Bilbao - Bilboko Udala, ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO, cn=JONE LAKARRA ETXEBARRIA - 78946941Q, givenName=JONE, sn=LAKARRA ETXEBARRIA, serialNumber=IDCES-78946941Q
Fecha: 2025.04.10 14:24:49 +02'00'

Con el visto bueno de: SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES DE ALCALDÍA



Firmado digitalmente por ROSA ANA YURREBASO SESTAFE - 30596010F
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, o=Ayuntamiento de Bilbao - Bilboko Udala, ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO, cn=ROSA ANA YURREBASO SESTAFE - 30596010F, givenName=ROSA ANA, sn=YURREBASO SESTAFE, serialNumber=IDCES-30596010F

ÍNDICE

1. OBJETO 3
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 3
2.1 CUESTIONES GENERALES 3
2.2 DESPLAZAMIENTOS 5
2.3 TÍTULOS DE TRANSPORTE 6
2.4 ESTANCIA Y ACOMODACIÓN 7
2.5 OTROS SERVICIOS 8
3. GESTIÓN DEL SERVICIO 8
4. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA 9
4.1 MEDIOS PERSONALES 9
4.2 INFRAESTRUCTURA, MEDIOS MATERIALES Y AUTORIZACIONES 10
4.3 PRIVACIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS 10
4.4 CONTACTO EMPRESA-ADMINISTRACIÓN 10
4.5 MODIFICACIONES – ANULACIONES 11
4.6 SEGURIDAD DE LAS VIAJERAS Y LOS VIAJEROS 11
4.7 FACTURACIÓN 12
4.7.1 RESPONSABLES MUNICIPALES DEL CONTRATO 12
4.7.2 DESCRIPCIÓN FACTURAS 13
5. INFORMES 14
6. FACULTADES ESPECÍFICAS DEL AYUNTAMIENTO Y ENTIDADES ADHERIDAS 15
7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 16

1. OBJETO

El contrato tiene por objeto la prestación del servicio de agencia de viajes de la siguiente tipología:

- Desplazamientos y estancias de carácter institucional.
- Desplazamientos y estancias de personal electo del Ayuntamiento con motivo del desempeño de sus cargos.
- Desplazamientos y estancias de personal directivo y de personal adscrito al Ayuntamiento y a las Entidades municipales adheridas, como consecuencia de su desempeño profesional.
- Desplazamientos y estancias de personas a cargo de las áreas municipales con motivo del desarrollo de actividades o invitadas por el Ayuntamiento en función del tipo de evento de que se trate y sus objetivos.
- Desplazamientos y estancias de personas invitadas por las Entidades municipales adheridas en función del tipo de evento de que se trate y sus objetivos.

El servicio comprende las funciones propias de las agencias de viajes (información, programación de viajes, realización de reservas y, en su caso, cancelación, expedición de billetes de líneas regulares de transporte, reservas de alojamiento, reservas de alquiler de vehículos…) con aplicación de las tarifas más ventajosas posibles en cada momento.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1 CUESTIONES GENERALES

Además de la información que se indica a continuación en relación con cada tipo de servicio, la contratista, antes de efectuar cualquier reserva, compra de billetes o alquiler, siempre debe proporcionar al Ayuntamiento de Bilbao o a las Entidades adheridas las condiciones del servicio y el coste de la posible cancelación.

Con carácter general, la **antelación mínima** para la solicitud de emisión de billetes y reservas de alojamiento será de **7 días naturales** para destinos nacionales e internacionales. El Ayuntamiento/Entidades adheridas podrán solicitar el servicio sin respetar estos plazos por razones de urgencia.

La adjudicataria tendrá un plazo máximo de **24 horas** para enviar a la entidad solicitante del servicio, en horario laboral, las tres mejores opciones disponibles acordes a la solicitud realizada.

Asimismo, la adjudicataria deberá garantizar en todo caso la mejor relación calidad/precio.

Respecto a los **establecimientos hoteleros**, las habitaciones serán por defecto de clase estándar y de uso individual. Estos tienen que ser céntricos, su categoría deberá ser de tres o cuatro estrellas y deberá estar incluido el desayuno.

Respecto a los **billetes de transporte**, estos serán por defecto de clase turista. Los medios de transporte podrán ser: avión, tren y autobús.

Los billetes, reservas de hotel u otros justificantes de los servicios solicitados, se remitirán dentro de la jornada laboral, por medios electrónicos. La empresa adjudicataria deberá remitirlos con la suficiente antelación, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria los posibles perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.

La adjudicataria deberá proporcionar un **teléfono de atención ininterrumpida** para resolver cualquier incidencia que pudiera surgir.

Las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje (pérdida de vuelos, equipajes, problemas de registro, overbooking, incidencias con el alojamiento etc.) serán transmitidas por las personas viajeras a la empresa adjudicataria y esta deberá resolver la misma a la mayor brevedad, en un plazo no superior a 3 horas desde la comunicación de la misma en desplazamientos internacionales, o de 1 hora si se trata de un viaje en territorio nacional.

El Ayuntamiento y las Entidades adheridas podrán solicitar a la empresa adjudicataria, sin coste añadido, la realización de las gestiones oportunas para la obtención de visados cuando éstos resulten necesarios para la realización de un viaje, tal y como se menciona más adelante (punto 2.2 Desplazamientos). Igualmente, la contratista deberá informar tanto al Ayuntamiento como a las Entidades adheridas acerca 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, ubicación de hospitales más adecuados en caso necesario, etc.

El Ayuntamiento de Bilbao y las Entidades municipales adheridas considerarán las alternativas remitidas como ofertas finales y no sujetas a modificaciones, ni económicas ni de condiciones, salvo por decisión posterior del Ayuntamiento o Entidad adherida y así comunicado a la adjudicataria. En consecuencia, el Ayuntamiento de Bilbao o las Entidades municipales adheridas, comunicarán a la adjudicataria por correo electrónico la opción elegida en un plazo máximo de 24 horas. Una vez realizada esta comunicación a la adjudicataria para que ésta proceda a la reserva, no vendrán obligados a abonar diferencia alguna si finalmente el precio del alojamiento fuese superior al aceptado.

Por otra parte, el Ayuntamiento no asume la obligación de contratar todos los viajes y alojamientos a través de la agencia que resulte adjudicataria, siempre y cuando las condiciones ofertadas por otros medios sean mejores técnica o económicamente. Este extremo deberá quedar debidamente justificado con un presupuesto/oferta definitiva de la empresa adjudicataria. Es decir, en aquellos casos en los que el Ayuntamiento y Entidades adheridas al contrato pudieran obtener por su cuenta, en igualdad de

condiciones, una tarifa más ventajosa que la ofrecida por la agencia de viajes adjudicataria, no existirá obligación de tramitar la reserva del servicio por mediación de esta, por lo que dicha tarifa se detraerá del importe del presupuesto base de licitación del contrato, y consecuentemente, el crédito presupuestario habilitado al efecto se minorará en la misma proporción.

Se estará en esta situación:

- Cuando el coste del mismo servicio demandado, obtenido por otros medios, sea inferior al ofertado por el adjudicatario. En ningún caso se considerará "otros medios" la realización de la gestión a través de otra agencia de viajes.
- En los desplazamientos a jornadas, cursos o congresos, cuando la organización del evento, curso o jornada proponga el alojamiento en hoteles no ofertados por el adjudicatario o que se oferten en peores condiciones económicas.

En todo caso, si el Ayuntamiento o las Entidades adheridas, por sus propios medios obtuviesen un precio que, con relación al servicio solicitado fuese inferior en 20 puntos porcentuales (20%) al precio ofrecido por la adjudicataria (descuento incluido) respecto a dicho servicio, podrá suponer causa de resolución del contrato.

El Ayuntamiento y sus Entidades dependientes adheridas podrán reservar viajes hasta el vencimiento de la ejecución del contrato sin perjuicio de que la realización efectiva de dichos viajes se produzca fuera del plazo de vigencia del contrato, siempre y cuando se realicen dentro de los tres meses siguientes a la expiración del contrato y la reserva se haya hecho antes de la mencionada fecha de expiración.

2.2 DESPLAZAMIENTOS

La empresa adjudicataria deberá:

A. Proporcionar billetaje aéreo o terrestre, tanto a destinos estatales como internacionales, aplicando siempre la mejor tarifa siguiendo los criterios indicados por la administración.

B. Asegurar que el desarrollo de los viajes se realice en condiciones satisfactorias, propiciando siempre las mejores conexiones, asistencia y traslados, así como la menor pérdida de tiempo posible en los mismos.

C. En los viajes de marcado carácter institucional, se podrá requerir, quedando la adjudicataria obligada a ello, la participación en el viaje de una persona que actúe como "delegada o representante", dotada de "full credit" por la misma, con funciones de asistencia o prestación de servicios no programados en el viaje. Estos gastos serán debidamente justificados mediante los documentos acreditativos correspondientes (facturas).

En el supuesto de viajes a países que requieran **visado o cualquier otro documento extraordinario** además de los habituales, la adjudicataria tramitará su obtención. Asimismo, cuando las autoridades sanitarias aconsejen la vacunación o medidas o cuidados sanitarios extraordinarios, la adjudicataria informará puntualmente y por escrito de ello a los titulares de las reservas.

2.3 TÍTULOS DE TRANSPORTE

La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes que el Ayuntamiento de Bilbao y las Entidades adheridas soliciten, tanto para viajes nacionales como internacionales, en cualquier medio de transporte y de acuerdo a las siguientes reglas:

A. La agencia adjudicataria facilitará, vía correo electrónico y a la mayor brevedad posible (máximo 1 hora desde la solicitud de la información) al Ayuntamiento de Bilbao y a las Entidades contratantes, **al menos dos (2) alternativas o planes de viaje** siendo siempre uno de ellos el más económico disponible.
   Estas alternativas o planes de viaje, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas por el Ayuntamiento de Bilbao o las Entidades municipales contratantes, **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 anulación...).
     Precio oficial.
   - Gastos de gestión (Service Fee) por encargo: el encargo engloba la totalidad de los servicios incluidos en el plan de viaje o la reserva: billete tanto de ida como de vuelta, reserva de asiento (si la hubiere), facturación de equipaje (si lo hubiere), etc. En ningún caso se cobrarán gastos de gestión por trayecto.
   - Descuentos aplicados en base al contrato firmado con el Ayuntamiento de Bilbao o las Entidades municipales adheridas.
   - Precio final a abonar por el Ayuntamiento de Bilbao y en su caso, las Entidades municipales adheridas (impuestos y tasas incluidas).

B. **REGISTRO PREVIO O CHECK-IN:** La empresa adjudicataria, en caso de que así se lo requiera el Ayuntamiento de Bilbao o las Entidades municipales adheridas, deberá realizar los servicios de registro previo o *check-in online* que fueran necesarios, encargándose de la gestión integral de este registro y de aportar a la compañía área toda la documentación que fuera necesaria para el mismo.

C. **SEGURO DE CANCELACIÓN:** La empresa adjudicataria deberá ofrecer la posibilidad de contratar, para cada servicio de alojamiento y/o avión que se solicite, un seguro de

cancelación cuya cobertura deberá ser de al menos el 80% del coste del servicio de alojamiento y/o avión. Aunque la adjudicataria estará obligada a ofertar el seguro de cancelación, el Ayuntamiento de Bilbao o Entidades adheridas no estarán obligados a contratar dicho seguro.

2.4 ESTANCIA Y ACOMODACIÓN

La agencia adjudicataria tramitará y confirmará las reservas de plazas hoteleras que soliciten el Ayuntamiento de Bilbao y las Entidades municipales adheridas, tanto nacionales como internacionales, y en las categorías que desde estas se indique.

Los componentes de un mismo viaje deberán compartir preferentemente el mismo hotel. Según la naturaleza de los viajes, el Ayuntamiento de Bilbao o las Entidades municipales podrán autorizar la utilización de varios hoteles.

Con carácter general, las habitaciones serán dobles de uso individual.

Siempre que sea posible, se tratará de que el hotel esté situado en la/s ciudad/es que sean sede de la visita y sea céntrico, o bien esté ubicado en la zona en la que vaya a tener lugar la actividad que motiva el viaje al objeto de no causar trastornos e incomodidades, así como costes añadidos de desplazamiento y pérdida de tiempo.

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:

A. La agencia adjudicataria facilitará, vía correo electrónico, en el que quede constancia y a la mayor brevedad posible desde que el Ayuntamiento de Bilbao o las Entidades municipales adheridas hubieran solicitado información, al menos tres (3) alternativas o alojamientos posibles, ajustadas a las instrucciones y características requeridas por los contratantes. 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...).
    - El precio ofrecido.

- Descuento aplicado en base al contrato firmado con el Ayuntamiento de Bilbao o las Entidades municipales adheridas.
- Precio final a abonar por el Ayuntamiento de Bilbao o las Entidades municipales adheridas (tasas e impuestos incluidos).

2.5 OTROS SERVICIOS

La adjudicataria deberá prestar los siguientes servicios complementarios:

- Gestionar, si así se requiriese, las entradas, tiques u otras necesidades que puedan resultar precisas en destino, así como asesorar y prestar información sobre la situación, características, costumbres, etc., de los lugares objeto de los viajes.
- Gestionar los alquileres de coches u otros medios de transporte.
- Asesorar sobre las mejores opciones en términos de precio, ubicación y calidad.
- Informar de forma periódica de las diferentes promociones ofertas u oportunidades que ayuden al Ayuntamiento de Bilbao y a las Entidades municipales adheridas a programar de la forma más económica sus viajes.
- Excepcionalmente, algunos viajes podrán conllevar la organización de actos oficiales, recepciones y similares planificados con anterioridad o que surjan durante su transcurso. A este fin, la adjudicataria deberá asumir la organización de dichos actos, incluidos ágapes, atenciones complementarias, servicio de azafatas/os, intérpretes, realización de exposiciones, materiales audiovisuales necesarios, etc., todo ello a la mejor relación calidad/precio y previa presentación de un presupuesto de costes, con el debido descuento, y contando con la aprobación del Ayuntamiento de Bilbao o la Entidad adherida contratante.
- Asimismo, con carácter excepcional y en el contexto de una actividad internacional, también se podrá requerir en origen, en Bilbao, la reserva de espacios para la celebración de actos o eventos en los mismos términos que los señalados en el punto anterior. Igualmente, se podrá requerir la reserva de restaurantes para grupos.
- Todas aquellas otras prestaciones que a juicio de la agencia resulten convenientes para proporcionar el servicio en las mejores condiciones económicas y de calidad.

3. GESTIÓN DEL SERVICIO

Las personas indicadas por el Ayuntamiento o las Entidades municipales adheridas realizarán a la adjudicataria las peticiones que se necesiten.

Todas las solicitudes de los servicios requeridos se realizarán utilizando medios electrónicos. A tales efectos, la adjudicataria facilitará una dirección de correo electrónico a la que se enviarán las peticiones de las distintas áreas / entidades municipales.

A su vez, la empresa contratista contestará al mismo correo electrónico desde el que se le solicite el servicio. Las comunicaciones se responderán en la lengua oficial en la que se haya hecho la correspondiente solicitud (castellano y/o euskera).

Asimismo, la entrega por parte de la empresa adjudicataria de la documentación relativa a los viajes se realizará por medios electrónicos, 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.

4. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

4.1 MEDIOS PERSONALES

La adjudicataria estará obligada a poner al frente de los servicios contratados a un equipo integrado por, al menos, **tres personas**. Una de ellas será la responsable de la ejecución del contrato, con capacidad suficiente para:

- Ostentar la representación cuando sea necesaria su actuación en los actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contraídas por la ejecución de los diferentes servicios contratados.
- Organizar las prestaciones y poner en práctica las instrucciones recibidas del Ayuntamiento / Entidades adheridas.
- Tener disponibilidad total e inmediata frente a las necesidades que se planteen desde el Ayuntamiento o Entidades adheridas, que puede requerir incluso su presencia física para atender la necesidad de asesoramiento o resolución de problemas con carácter urgente.
- Realizar las propuestas pertinentes y colaborar con el Ayuntamiento / Entidades adheridas en la resolución de los problemas que se planteen durante la vigencia del contrato.
- Asumir la responsabilidad de solucionar, por sí misma o por persona delegada, cualquier imprevisto en la prestación de cualquiera de los servicios contratados, y en cualquier hora o día.

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

Esa persona necesariamente formará parte de la plantilla de la empresa adjudicataria. Sin perjuicio de lo anterior, en los supuestos de bajas laborales o de períodos vacacionales

dicha persona será sustituida por otra persona que cumpla con idénticas capacidades lingüísticas.

El cumplimiento de lo previsto en esta cláusula se considera obligación contractual esencial de forma que su incumplimiento por parte del contratista podrá ser causa de resolución del contrato.

4.2 INFRAESTRUCTURA, MEDIOS MATERIALES Y AUTORIZACIONES

La adjudicataria gestionará en todo caso los servicios en sus propias oficinas, nunca en las municipales, debiendo entregar a las personas interesadas la documentación correspondiente por medios electrónicos y si esto no fuera posible, en las dependencias del Ayuntamiento o de la entidad municipal adherida.

La adjudicataria deberá disponer de los equipos o sistemas informáticos y ofimáticos adecuados para el buen funcionamiento de los servicios entregados. 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 / Entidades adheridas.

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 de las prestaciones del contrato ante las compañías aéreas, hoteles, etc.

4.3 PRIVACIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La información proporcionada por el Ayuntamiento de Bilbao y las Entidades municipales adheridas acerca de las personas usuarias finales de los servicios a contratar será única y exclusivamente utilizada por la adjudicataria con el fin de proporcionar una mejor asistencia, debiendo garantizar una absoluta privacidad y confidencialidad de dichos datos.

4.4 CONTACTO EMPRESA-ADMINISTRACIÓN

La adjudicataria atenderá y realizará el servicio en jornada de lunes a viernes, en horario continuo de mañana y tarde de 09:00 a 19:00 horas.

Asimismo, contará con un número de teléfono y un correo electrónico (ejemplo: bilbao.udala@xxxxxx.com) exclusivo para el servicio personalizado al Ayuntamiento de Bilbao y las Entidades municipales adheridas.

Asimismo, la agencia pondrá a disposición del Ayuntamiento y Entidades adheridas 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 atención exclusiva al Ayuntamiento y Entidades adheridas que estará operativo durante las 24 horas del día todos los días de duración del contrato y se deberá facilitar junto a los títulos de transporte y/o alojamiento, a fin de poder llamar en casos de emergencia.

4.5 MODIFICACIONES – ANULACIONES

La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación, respecto a las prestaciones inicialmente solicitadas por el Ayuntamiento de Bilbao o por las Entidades municipales adheridas, se resuelva de la manera más satisfactoria para los intereses municipales.

Asimismo, en el momento de la reserva la agencia deberá informar al Ayuntamiento de Bilbao y en su caso, a las Entidades municipales adheridas, sobre los gastos o costes que se generarán en el supuesto de que se realicen cambios o anulaciones del servicio propuesto.

Los gastos suplementarios debidos a anulaciones o modificaciones que sean imputables a una negligencia de la agencia adjudicataria, correrán a su cargo.

4.6 SEGURIDAD DE LAS VIAJERAS Y LOS VIAJEROS

En todo viaje que haya sido acordado con la empresa adjudicataria está garantizada una cobertura de riesgos a través de los correspondientes seguros de vida, accidentes, pérdida o robo de equipajes, etc. de forma fehaciente para todas las personas usuarias, esto es, con la correspondiente certificación.

Por ello, la empresa adjudicataria deberá disponer de una póliza de seguro para la cobertura de riesgos de los viajes o de las consecuencias directas de los mismos, en los siguientes términos:

- Cobertura de accidentes personales:
  - En caso de fallecimiento o incapacidad permanente: 750.000,00 €
- Cobertura de asistencia a personas
  - Asistencia médica o accidente en el país de residencia: 600,00 €
    Asistencia médica o accidente fuera del país de residencia: 30.000,00 €
  - Prolongación de estancia del asegurado por enfermedad o accidente: 90,00 €/ 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.
- Cobertura de equipajes
  - Destrucción, deterioro o pérdida de equipajes: 1.200,00 €
- Cobertura de Responsabilidad Civil Privada
  - RC privada: 60.000,00 €

Estos seguros deberán ser presentados con anterioridad a la firma del contrato.
La contratista debe de disponer de un sistema de localización de las personas viajeras en ruta que permita conocer en cada momento donde se encuentra una persona en tiempo real al objeto de poder contactar con ella en la mayor brevedad posible.

4.7 FACTURACIÓN

Por razones derivadas de la estructura presupuestaria de las entidades locales, se facturarán separadamente los servicios prestados a:

- personas electas.
- personal directivo y empleados públicos y resto de personas.

Los descuentos ofertados por la empresa adjudicataria deberán constar inexcusablemente en cada una de las facturas realizadas para el Ayuntamiento de Bilbao, siendo este un precepto de obligado cumplimiento y no será admitida ninguna otra formulación.

4.7.1 RESPONSABLES MUNICIPALES DEL CONTRATO

- Áreas municipales: La adjudicataria presentará las facturas correspondientes a los viajes de personal directivo y empleados públicos, así como las correspondientes a las personas invitadas por las diversas áreas y servicios municipales, a la persona responsable designada por cada área.
- Subdirección de Servicios Generales de Alcaldía: la adjudicataria presentará las facturas correspondientes a los viajes del personal electo, personal directivo y empleados públicos adscritos al Gabinete de Alcaldía y a la Subdirección de Servicios Generales de Alcaldía y del resto de personas invitadas por los anteriores, a la persona responsable designada por la Alcaldía.
- Personal designado por cada una de las Entidades adheridas a este acuerdo marco.

4.7.2 DESCRIPCIÓN FACTURAS

Se emitirá una factura por cada encargo con todos los conceptos concretos que abarque el mismo.

La empresa adjudicataria, vendrá obligada a presentar un único diseño de factura que contenga, además de los datos fiscales de la empresa adjudicataria y del Ayuntamiento de Bilbao o de la Entidad municipal contratante (NIF, nombre completo y dirección), nº de factura y fecha de emisión de la misma.

En las facturas se especificarán, para cada uno de los servicios, de forma clara y detallada:

A.- PARA TÍTULOS DE TRANSPORTE EXCLUSIVAMENTE

- Nombre y apellidos del usuario/s.
- Origen y destino (Ida/Vuelta).
- Fecha/horario del desplazamiento.
- Tipo de tarifa y descripción.
- Importe del transporte.
- Importe de la reserva del asiento.
- Importe del equipaje.
- Service Fee o cargo de emisión.
- Descuento ofertado para el Ayuntamiento
- Impuestos correspondientes.

    — IMPORTE TOTAL.

B.- PARA LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EXCLUSIVAMENTE

- Nombre y apellidos del usuario/s.
- 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 el Ayuntamiento.
- Impuestos correspondientes.

    — IMPORTE TOTAL.

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

Transporte

- Nombre y apellidos del usuario.
- 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 al Ayuntamiento) + impuestos = TOTAL FACTURA

D- OTROS SERVICIOS.

Los servicios de catering-restauración, los medios de transporte y resto de servicios deberán facturarse conforme al presupuesto previo aceptado, debiéndose aplicar el descuento correspondiente, salvo en el caso de los gastos de “full credit”.

5. INFORMES

La empresa adjudicataria, sin coste alguno, vendrá obligada a facilitar informes trimestralmente de los datos de facturación a efectos de control que sobre el seguimiento de dicha facturación quieran ejercer tanto el Ayuntamiento de Bilbao como las Entidades Municipales adheridas, con el siguiente detalle:

- Importe total de operaciones.
- Importe por producto (transporte, alojamiento y otros).
- Nº total de operaciones por producto y centro de coste.
- Cargos de emisión de billetes aéreos, ferrocarril, autobús...
- Gasto unitario por cada usuario del servicio

- Destinos: frecuencia
- Otros.

En cualquier caso, el Ayuntamiento de Bilbao o cualquiera de las Entidades adheridas podrá solicitar informes, siempre que lo estime oportuno, sobre cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria, y esta estará obligada a facilitarlo sin coste alguno pudiendo solicitar cuantas variaciones y adaptaciones considere oportunos a los "informes" antes referidos.

6. FACULTADES ESPECÍFICAS DEL AYUNTAMIENTO Y ENTIDADES ADHERIDAS

El Ayuntamiento de Bilbao o cualquiera de las Entidades adheridas tendrán capacidad legal suficiente para impartir a la adjudicataria las órdenes e instrucciones necesarias para el correcto y eficaz desarrollo del contrato:

a) Ejecución: podrán 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.

b) Fiscalización: podrán 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.

c) Datos: podrán 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.

d) Reuniones de coordinación: la adjudicataria deberá acudir a las reuniones de coordinación a las que el Ayuntamiento de Bilbao o cualquiera de las Entidades adheridas le convoque. Dichas reuniones se realizarán con la periodicidad y en el lugar que determine la contratante.

7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales que lleva aparejada la ejecución de este contrato se realizará con arreglo lo dispuesto en el documento de “Declaración responsable para el tratamiento de datos personales”.