EXPEDIENTE: AVCD001SERV/2025

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA ELANKIDETZA, AGENCIA VASCA DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD

1. INTRODUCCIÓN

eLankidetza - Agencia Vasca de Cooperación y Solidaridad (en adelante, eLankidetza) tiene como objetivo elaborar la planificación y coordinar, gestionar y ejecutar la política de cooperación para el desarrollo del Gobierno Vasco, de acuerdo con las directrices establecidas por el departamento competente en esta materia.

Para el cumplimiento de sus funciones, tal y como se establece en la **Ley 3/2024, de 15 de febrero, de Cooperación y Solidaridad**, eLankidetza tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

> "Identificar, formular, ejecutar y realizar el seguimiento y la evaluación de iniciativas de cooperación y solidaridad"

En este sentido, y con el fin de cumplir con su función de impulsar, ejecutar y evaluar actuaciones de lucha contra la desigualdad y la promoción de los derechos humanos, eLankidetza necesita disponer de un servicio de agencia de viajes que le permita gestionar tanto las misiones de seguimiento de los proyectos, procesos y demás actuaciones realizadas por su personal como los desplazamientos derivados de la asistencia a actividades o eventos.

2. OBJETO

Es objeto del presente pliego establecer las condiciones técnicas por las que ha de regirse la prestación del servicio de gestión y asistencia en viajes para eLankidetza.

Serán objeto del presente contrato la prestación de los servicios que, sin carácter exhaustivo, se relacionen a continuación:

- **Transporte:** gestión de reservas, modificaciones, anulaciones (si fueran necesarias), emisión y entrega de billetes, tanto para viajes nacionales como internacionales.
- **Alojamiento:** gestión de reservas y, en su caso, modificaciones o anulaciones. Se priorizarán alojamientos bien conectados con el transporte público, ubicados en zonas seguras y de acuerdo con la agenda de trabajo del personal de eLankidetza.
- **Alquiler de vehículos:** gestión de alquileres, tanto nacionales como internacionales, con o sin conductor. Se dará preferencia, siempre que sea posible, a medios de transporte con menor impacto ambiental.

- **Organización de viajes:** planificación y coordinación integral de desplazamientos.
- **Gestión de documentos administrativos:** tramitación de visados, exceso de equipaje, seguros especiales y cualquier otro documento necesario para la realización del viaje.
- **Negociación de tarifas y condiciones ventajosas:** búsqueda de las mejores condiciones económicas para eLankidetza. Además, se informará, siempre que sea posible, sobre opciones de tarifas más económicas y los requisitos para su aplicación.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

a. Títulos de transporte

La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes que eLankidetza solicite, tanto en los viajes nacionales como en los internacionales, en cualquier medio de transporte (avión, tren, autobús, barco, coche, etc.) y de acuerdo con las siguientes reglas:

(I) Respecto a los billetes de transporte, estos serán de clase turista, pudiéndose solicitar también, en su caso y a petición de eLankidetza, billetes de otras características (diferente clase, con opción de cancelación, modificación, etc.). El viaje se realizará, de ser posible y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tengan la condición de regular y trayectos directos.

(II) La adjudicataria facilitará las propuestas, vía correo electrónico, a la mayor brevedad posible y siempre dentro del plazo máximo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas. Se deberán facilitar un mínimo de tres (3) y un máximo de cuatro (4) alternativas o planes de viaje, siendo siempre uno de ellos el más económico y teniendo en cuenta el menor número tanto de escalas como de horas de espera entre las mismas.

(III) Estas alternativas o planes de viaje, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas por eLankidetza, deberán contener obligatoriamente la siguiente información:
- Fechas y horarios de viaje.
- Itinerarios más idóneos.
- Línea aérea o compañías de transporte.
- Disponibilidad de plazas, previa solicitud.
- Características o condiciones de la reserva (reembolsable, business o turista, flexibilidad para cambios de hora/día, condiciones anulación, equipaje incluido o no...).
- Precio final que abonar por eLankidetza (impuestos y tasas incluidas).

(IV) Una vez aceptada una de las alternativas, eLankidetza comunicará su decisión a la agencia adjudicataria para que ésta proceda a la reserva y a la emisión de los billetes.

b. Alojamiento

Con carácter general, se demandarán habitaciones de hotel individuales o en su defecto dobles de uso individual en régimen de alojamiento con desayuno incluido.

La adjudicataria se encargará de seleccionar alojamientos que ofrezcan conectividad con el transporte público y/o que estén ubicados cerca del punto de llegada o del lugar del evento. Además, en caso de existir opciones, deberá priorizar en su propuesta los alojamientos próximos al evento que cuenten con la Etiqueta Ecológica Europea para alojamientos turísticos.

La agencia adjudicataria gestionará y confirmará las reservas de plazas hoteleras solicitadas por eLankidetza, conforme a las siguientes directrices:

(I) La agencia adjudicataria enviará las propuestas por correo electrónico con la mayor brevedad posible y, en todo caso, dentro del plazo máximo establecido en la oferta. Se deberán presentar entre tres (3) y cuatro (4) alternativas de alojamiento, según lo solicitado por eLankidetza, garantizando el cumplimiento de las instrucciones y requisitos establecidos (categoría, condiciones de reserva, opciones de cancelación y modificación, horarios de check-in y check-out, etc.).

Cada alternativa deberá incluir, al menos, la siguiente información:

- Nombre del alojamiento o hotel.
- Dirección y ubicación.
- Categoría (número de estrellas).
- Disponibilidad de plazas (previa solicitud).
- Condiciones de la reserva (tipo de habitación, régimen AD/MP/PC, etc.).
- Características específicas de la reserva (política de reembolso, flexibilidad para cambios de fecha u horario, posibilidad de ampliación de la estancia, etc.).
- Precio final que abonar por eLankidetza (incluidas tasas e impuestos).

* En caso de que eLankidetza 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 a eLankidetza. 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.

(II) Una vez seleccionada una de las alternativas, eLankidetza comunicará su decisión a la agencia adjudicataria, que procederá a formalizar la reserva.

La adjudicataria deberá garantizar, como obligación contractual esencial, la obtención de las mejores tarifas disponibles tanto en títulos de transporte como en alojamientos, respetando las condiciones económicas ofertadas. Para verificar el cumplimiento de esta obligación, eLankidetza realizará comprobaciones aleatorias comparando los precios ofrecidos por la agencia adjudicataria con los publicados en las páginas web de las compañías aéreas y hoteles correspondientes.

c. Otros Servicios

Asimismo, a requerimiento de eLankidetza la contratista deberá poder prestar los siguientes servicios:

- **Alquiler de vehículos, con y sin conductor**. En estos casos, eLankidetza indicará a la agencia las fechas requeridas y las características del vehículo. La contratista deberá proporcionar a la persona solicitante, por correo electrónico, las diferentes alternativas detallando las características de cada vehículo y el precio de cada opción.

  En el caso de solicitarse el alquiler de turismos, la adjudicataria deberá presentar al responsable de la petición al menos dos opciones

  disponibles. Siempre que sea posible, la documentación deberá incluir la siguiente información:

Marca, modelo y matrícula	Tipo de combustible	Etiqueta de la Dirección General de Tráfico (DGT)	Emisiones de CO2 (g/km)	Precio y condiciones

Entre las opciones deberá haber siempre algún turismo que utilice algún combustible alternativo (electricidad, hidrógeno, biocarburantes, gas

natural o gas licuado del petróleo -GLP), permitiendo a la entidad contratante elegir la tecnología más adecuada.

La información sobre las emisiones del vehículo se puede obtener del fabricante o distribuidor y/o en la página web http://coches.idae.es/.

- **Seguro de viaje**. La adjudicataria deberá ofrecer un seguro de viaje con coberturas de asistencia y anulación que se ajusten a los requerimientos de eLankidetza y a las características específicas de cada viaje contratado. Las tarifas ofertadas deberán alinearse con los precios de mercado.

- **Organización de viajes.** La adjudicataria analizará las opciones disponibles y presentará las mejores alternativas a la persona responsable de la solicitud. Para desplazamientos en avión con una duración inferior a tres horas, también evaluará y comunicará las posibles alternativas de transporte en tren.

En cuanto a los precios ofertados por la empresa adjudicataria de lo servicios a, b y c, no podrán superar en más de un diez por ciento (10 %) los importes que, para servicios o productos equivalentes, puedan verificarse a través de buscadores y plataformas de comparación de precios en internet.

4. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

La empresa adjudicataria deberá estar en condiciones de ofrecer cualquiera de los servicios solicitados en cualquier día laborable, de lunes a viernes, en horario de 8:30 a 17:30 horas, conforme al calendario laboral vigente en Vitoria-Gasteiz.

Fuera del horario mencionado, la agencia de viajes deberá garantizar un servicio de cobertura y asistencia las 24 horas del día, con la capacidad para realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios contratados por eLankidetza. Además, deberá resolver cualquier incidencia relacionada con las órdenes de viaje. Para ello, la agencia proporcionará un número de teléfono de contacto disponible las 24 horas. El uso de este teléfono será gratuito para el personal de eLankidetza.

4.1. Las ofertas de los servicios solicitados entre las 8:30 y 14:00 horas deberán entregarse el mismo día antes de las 17:30. Las solicitudes recibidas después de las 14:00 horas deberán ser entregadas antes de las 10:00 del siguiente día hábil en Vitoria-Gasteiz.

4.2. La entrega de los bonos de hotel, emisión de billetes u otros servicios se realizarán en el mismo día de la confirmación. En el caso de que esto no fuera posible, la agencia deberá justificarlo, y entregar la documentación con suficiente antelación La empresa adjudicataria será responsable de cualquier perjuicio causado por el incumplimiento de este punto. Además de los billetes y bonos o reservas de alojamiento, la documentación entregada deberá incluir las

direcciones y teléfonos de contacto de los lugares encargados de resolver cualquier incidencia que pudiera surgir.

4.3. Los billetes, reservas de hotel u otros documentos o justificantes de los servicios solicitados, se remitirán normalmente por medios electrónicos.

4.4. La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para garantizar que cualquier modificación o cancelación respecto a los servicios inicialmente solicitados por eLankidetza se resuelva de la manera más rápida y satisfactoria para los intereses de la entidad. Dichas modificaciones o anulaciones deberán ser comunicadas a eLankidetza con la suficiente antelación. Los costes adicionales derivados de anulaciones o modificaciones debidas a una incorrecta gestión de la agencia adjudicataria correrán a su cargo.

4.5. La gestión de la prestación se realizará bajo el principio de proponer siempre las opciones y alternativa que resulten más ventajosas para eLankidetza, especialmente en términos económicos. Asimismo, la agencia de viajes informará a eLankidetza, al momento de realizar la reserva, sobre los gastos o costes adicionales que se generen en caso de realizar cambios o anulaciones en el servicio propuesto.

5. EXCEPCIONES AL CONTRATO.

eLankidetza se reserva la facultad de proveer los servicios objeto de este contrato por sí misma, con la finalidad de asistir a jornadas, cursos, encuentros, congresos, etc., cuando la organizadora de ellos, distinta de eLankidetza, proponga el alojamiento en hoteles no ofertados por la adjudicataria u ofertados por aquella en peores condiciones económicas.

6. FACTURACIÓN, SEGUIMIENTO DEL CONTRATO Y PAGO

6.1. La empresa adjudicataria estará obligada a emitir las facturas a nombre de eLankidetza a través del servicio de facturación electrónica del Gobierno Vasco, para lo cual se le facilitarán los datos necesarios.

La facturación se realizará con la siguiente periodicidad y forma:

Se emitirá una factura mensual a final de mes, adjuntando un archivo que contenga el resumen detallado de todos los servicios contratados durante el período de facturación. Dicho resumen deberá incluir, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre de la persona beneficiaria del servicio.
- Fecha y naturaleza del servicio prestado.
- Desglose de importes y comisiones aplicadas.

En cualquier caso, eLankidetza podrá requerir información adicional sobre la prestación del servicio en cualquier momento y la empresa adjudicataria estará obligada a proporcionarla.

6.2. eLankidetza 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 empresa adjudicataria. Asimismo, ejercerá las funciones de seguimiento del contrato.

6.3. Por su parte, la empresa 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.

6.4. La empresa adjudicataria deberá emitir, al finalizar cada ejercicio o, en su caso, al término del contrato, una factura de abono correspondiente al rappel ofertado, procediendo al ingreso del importe resultante a favor de eLankidetza. Dicho importe se calculará en función de los servicios y productos efectivamente prestados durante el ejercicio correspondiente.

6.5. Será obligación de la empresa adjudicataria gestionar directamente con las aerolíneas y/o cadenas hoteleras la tramitación de los abonos pendientes que pudieran corresponder.

6.6. El pago de las facturas se efectuará mediante transferencia bancaria en un plazo máximo de treinta (30) días a contar desde su aceptación por parte de eLankidetza.

6.7. El personal que preste los servicios deberá poseer la cualificación técnica adecuada y dependerá exclusivamente de la adjudicataria. Ésta asumirá su dirección técnica, así como la totalidad de sus remuneraciones salariales, seguridad y contribuciones sociales que correspondan conforme a la legislación y el Convenio Colectivo vigentes en el Sector.

7. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

7.1. La empresa adjudicataria estará obligada a mantener la más estricta confidencialidad respecto al contenido y desarrollo del contrato. La información facilitada por eLankidetza sobre las personas usuarias finales de los servicios objeto del contrato deberá ser utilizada única y exclusivamente para la correcta prestación del servicio, garantizando en todo momento la privacidad y confidencialidad de dichos datos. El incumplimiento de esta obligación constituirá causa de resolución del contrato.

7.2. En ningún caso la empresa adjudicataria podrá utilizar la documentación generada o la información a la que tenga acceso en virtud del presente contrato para fines distintos de los establecidos en este pliego.

7.3. La empresa adjudicataria deberá garantizar que su personal ha sido debidamente informado y formado en relación con las obligaciones en materia de protección de datos que le sean aplicables en el desempeño de sus funciones, con especial atención al deber de secreto. La empresa adjudicataria será directamente responsable de cualquier infracción legal derivada del incumplimiento de estas obligaciones por parte de su personal.

8. CLÁUSULA DE IGUALDAD

Las empresas licitadoras deberán cumplir con los principios y disposiciones establecidos en la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, del Parlamento Vasco, así como en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

- Toda la documentación, publicidad, imagen o material empleado en la ejecución del contrato deberá utilizar un lenguaje no sexista, evitar representaciones discriminatorias o estereotipos de género y fomentar una imagen basada en los principios de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género.

- Las empresas licitadoras con una plantilla superior a 50 personas deberán acreditar la elaboración y aplicación efectiva de un Plan de Igualdad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo.

  Sin perjuicio de lo anterior, las empresas deberán elaborar y aplicar un Plan de Igualdad en los siguientes supuestos:

  - Cuando así lo establezca el convenio colectivo aplicable, en los términos previstos en el mismo.

  - Cuando, en el marco de un procedimiento sancionador, la autoridad laboral acuerde sustituir las sanciones accesorias por la obligación de elaborar y aplicar dicho plan, en los términos fijados en la resolución correspondiente.

- Independientemente del número de personas en plantilla, todas las empresas deberán acreditar la elaboración y aplicación efectiva de un Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso Laboral, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, y en el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre

9. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá aportar los recursos humanos y materiales necesarios para la correcta ejecución de las actividades previstas, asumiendo plena responsabilidad sobre su adecuado desarrollo.

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, quien será la única responsable del cumplimiento de todas las obligaciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social, de prevención de riesgos laborales y tributarios respecto de dicho personal. En ningún caso eLankidetza ostentará la condición de empleadora, ni de forma directa ni indirecta, respecto de las personas trabajadoras contratadas, ya sea por cuenta propia o ajena, por la empresa adjudicataria para la prestación del servicio. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá dotar a su personal de los medios y herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones.

Todos los gastos derivados de la prestación del servicio estarán comprendidos en los precios ofertados y no podrán dar lugar a reclamaciones económicas adicionales.

La empresa adjudicataria estará obligada a poner a disposición de la entidad contratante toda la documentación que le sea requerida y cuya elaboración haya sido necesaria o conveniente para la correcta ejecución del servicio.

En Vitoria – Gasteiz a 21 de mayo de 2025

02890001M
FRANCISCO JAVIER
CORTES (R: S0100008B)

Firmado digitalmente por
02890001M FRANCISCO
JAVIER CORTES (R: S0100008B)
Fecha: 2025.05.21 20:47:21
+02'00'

Fdo.: FRANCISCO JAVIER CORTÉS FERNÁNDEZ

DIRECTOR DE ELANKIDETZA-AGENCIA VASCA DE COOPERACIÓN Y SOLIDARIDAD

LANKIDETZARAKO ETA ELKARTASUNERAKO EUSKAL AGENTZIA