# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE VIAJES (EXPTE. X25002)

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato será la prestación del servicio de gestión, mediación, asistencia y organización de los viajes de servicio y de representación.

Dado que las necesidades concretas en esta materia no pueden determinarse con carácter previo, la contratación se tramitará mediante la modalidad de acuerdo marco. Esta modalidad no implica un compromiso de ejecución de servicios predeterminados, ya que los mismos se realizarán en función de las necesidades que surjan a lo largo de la vigencia del contrato.

No obstante, con el objetivo de proporcionar a las empresas licitadoras una referencia que facilite la preparación de sus ofertas, se incluye como anexo a este pliego:

- El gasto anual en los diferentes conceptos (viajes en avión, tren, autobús, estancias en hoteles y otros servicios) correspondiente al año 2024, calculado a partir de los importes totales de dicho ejercicio.
- Un resumen detallado de los viajes y servicios contratados en el año 2024, disponible en el archivo X25002_ResumenViajes2024.xlsx. Dicho resumen está desglosado por categorías, incluyendo:
    - Viajes en avión, tren y autobús, con especificación de trayectos y número de personas.
    - Estancias en hoteles, indicando número de noches, habitaciones reservadas, tipo de habitación y régimen.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La contratación está dirigida a empresas debidamente acreditadas con capacidad de interlocución a nivel estatal 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.

Las relaciones y el servicio de la empresa adjudicataria serán bilingües euskera-castellano según lo requiera la Diputación.

El servicio irá destinado a los viajes oficiales o por razones de servicio realizados por cargos y personal de la Diputación o por personas ajenas por invitación de esta institución.

La empresa adjudicataria prestará los siguientes servicios:

a) Desplazamientos

Organizar y gestionar los desplazamientos por cualquier medio. Para ello analizará y seleccionará las combinaciones y tarifas más adecuadas y que generen un menor impacto ambiental, gestionará las asistencias necesarias, facilitará los billetes y asegurará el buen desarrollo del viaje.

b) Estancias hoteleras

Gestionar y contratar alojamiento en hoteles.

## 3. DETALLE DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria realizará las tareas que se desarrollan a continuación en la prestación del servicio.

### 3.1 DESPLAZAMIENTOS

La empresa adjudicataria será responsable de gestionar los desplazamientos solicitados por la Diputación, tanto a destinos nacionales como internacionales, en los medios de transporte indicados (aéreos, marítimos o terrestres). El servicio deberá prestarse conforme a los criterios y reglas descritos a continuación:

❖ **Gestión de billetes y tarifas**

La adjudicataria deberá proporcionar la mejor tarifa disponible para los desplazamientos, aplicando criterios que garanticen la optimización económica y temporal, tales como la reducción del tiempo de conexión y espera, minimización de escalas y selección de horarios adecuados a las necesidades de la Diputación.

Para cada solicitud, la empresa adjudicataria remitirá a la Diputación, a la mayor brevedad y en un plazo máximo de una (1) hora, al menos dos (2) alternativas de viaje, una de las cuales deberá ser la más económica. Estas propuestas deberán enviarse mediante correo electrónico e incluir, como mínimo, la siguiente información:

- Fechas y horarios de viaje.
- Itinerarios más idóneos.
- Compañías de transporte.
- Disponibilidad de plazas.
- Condiciones de la reserva (reembolsable, clase económica, business, flexibilidad para cambios o cancelaciones, etc.).
- Precio oficial, tasas incluidas.
- Gastos de gestión o Service Fee.
- Descuentos aplicados en base al contrato firmado con la Diputación.
- Precio final a abonar por la Diputación (tasas e impuestos incluidos).
- Tiempo total del desplazamiento, incluyendo traslados, esperas y embarques.

- Emisiones de $CO_2$ del trayecto, calculadas según los factores indicados en este pliego.

❖ **Impacto medioambiental**

Para cada propuesta de desplazamiento, la empresa adjudicataria deberá proporcionar una estimación de las emisiones de $CO_2$, desglosando el impacto por segmento del trayecto, incluyendo los desplazamientos hacia y desde los puntos de origen y destino (aeropuertos, estaciones, etc.). Para este cálculo se aplicarán los siguientes factores de emisión:

| MEDIO DE TRANSPORTE | FACTOR DE EMISIONES DE $CO_2$ |
|---|---|
| Coche de gasolina | 0,197 kg $CO_2$ / km y vehículo |
| Coche de gasóleo | 0,190 kg $CO_2$ / km y vehículo |
| Coche híbrido | 0,120 kg $CO_2$ / km y vehículo |
| Coche eléctrico | 0,025 kg $CO_2$ / km y vehículo |
| Autobús | 0,065 kg $CO_2$ / km y pasajero |
| Tren | 0,050 kg CO2 / km y pasajero |
| Avión<br>- trayectos cortos (<300km)<br>- trayectos medios (300-750 km)<br>- trayectos largos (> 750 km) | <br>0,510 kg CO2 / km y pasajero<br>0,400 kg CO2 / km y pasajero<br>0,320 kg CO2 / km y pasajero |

❖ **Tramitación de documentos y requisitos internacionales**

Para viajes a países que requieran visados, permisos especiales o cualquier otra documentación adicional, la empresa adjudicataria será responsable de la tramitación de dichos documentos, garantizando su entrega en tiempo y forma.

En caso de que las autoridades sanitarias del país de destino requieran vacunación o medidas de salud extraordinarias, la adjudicataria deberá informar puntualmente y por escrito a las personas titulares de las reservas.

❖ **Condiciones y aceptación de las ofertas**

Las propuestas de viaje remitidas por la adjudicataria serán consideradas ofertas finales y no podrán ser modificadas ni económica ni operativamente, salvo que la Diputación lo autorice y comunique expresamente.

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

❖ **Tarifas más ventajosas obtenidas por la Diputación**

En los casos en que la Diputación pueda obtener, por su cuenta, una tarifa más ventajosa en igualdad de condiciones, no estará obligada a tramitar el servicio a través de la adjudicataria.

La adjudicataria deberá confirmar esta circunstancia de forma inmediata, una vez recibida la notificación de la Diputación, mediante correo electrónico, reconociendo que el precio ofertado por ella es superior al obtenido directamente por la Diputación.

La Diputación podrá exigir que la adjudicataria gestione la contratación del servicio al precio más bajo obtenido por la Diputación, asumiendo la adjudicataria la diferencia de precio respecto al mayorista o proveedor.

## 3.2 ALOJAMIENTO

La empresa adjudicataria será responsable de gestionar y confirmar las reservas de alojamiento requeridas por la Diputación, tanto en destinos nacionales como internacionales, garantizando que cumplan con las especificaciones y requisitos establecidos. El servicio se regirá por las siguientes reglas:

❖ **Criterios generales**

Siempre que sea posible, los integrantes de un mismo viaje deberán alojarse en el mismo hotel, salvo autorización expresa de la Diputación para utilizar diferentes alojamientos en función de la naturaleza del viaje.

Las habitaciones serán dobles de uso individual o dobles, según las indicaciones de la Diputación. El régimen de alojamiento será, como norma general, de alojamiento y desayuno (AD).

El hotel deberá estar situado en la ciudad sede de la visita o en una ubicación cercana, considerando:

- Proximidad a la zona de trabajo o visita.
- Cercanía al punto de llegada (aeropuerto, estación, etc.).
- Conexión adecuada con el transporte público.

❖ **Propuestas de alojamiento**

La adjudicataria remitirá a la Diputación, a la mayor brevedad desde la solicitud, un mínimo de cuatro (4) alternativas de alojamiento ajustadas a las indicaciones requeridas. Las alternativas deberán enviarse mediante correo electrónico y contener la siguiente información:

- Nombre y dirección del hotel.
- Categoría del hotel (número de estrellas).
- Disponibilidad de habitaciones.
- Conexiones con transporte público.
- Condiciones de la reserva (tipo de habitación, régimen AD/MP/PC, horarios de check-in y check-out, políticas de cancelación y flexibilidad de cambios).
- Precio ofrecido, especificando impuestos y tasas incluidos.
- Descuentos aplicados en virtud del contrato firmado con la Diputación.
- Precio final a abonar por la Diputación.

❖ **Condiciones y aceptación de las ofertas**

Las propuestas de alojamiento remitidas serán consideradas ofertas finales y no estarán sujetas a modificaciones, salvo que la Diputación lo autorice de manera expresa.

Una vez aceptada una de las alternativas propuestas y comunicada la decisión a la adjudicataria, esta procederá a confirmar la reserva, garantizando el precio ofertado.

En caso de que el precio final del alojamiento sea superior al indicado en la oferta aceptada, la Diputación no estará obligada a asumir la diferencia.

❖ **Tarifas más ventajosas obtenidas por la Diputación**

Si la Diputación identifica, por su cuenta, una tarifa de alojamiento más ventajosa bajo condiciones equivalentes, no estará obligada a contratar el servicio a través de la adjudicataria.

En tales casos, la adjudicataria deberá reconocer la diferencia mediante una comunicación por correo electrónico.

La Diputación podrá exigir que la adjudicataria gestione la reserva al precio obtenido por la Diputación, siendo responsable la adjudicataria de abonar la diferencia al proveedor correspondiente.

## 3.3 SERVICIOS ADICIONALES

Además de las gestiones relacionadas con desplazamientos y alojamiento, la empresa adjudicataria deberá prestar, como mínimo, los siguientes servicios adicionales para garantizar una cobertura integral de las necesidades de la Diputación:

❖ **Gestión de alquiler de vehículos**

La empresa adjudicataria será responsable de gestionar, a solicitud de la Diputación, el alquiler de vehículos en destinos nacionales e internacionales, incluyendo:

- Vehículos con y sin conductor.
- Cobertura de seguros necesaria para el uso del vehículo.
- Opciones de kilometraje ilimitado, cuando así lo requiera la Diputación.

La información sobre las alternativas de alquiler deberá incluir:

- Tipo de vehículo y características (categoría, combustible, tipo de transmisión, etc.).
- Condiciones del alquiler (kilometraje, política de combustible, seguros incluidos, etc.).
- Precio desglosado por conceptos (impuestos incluidos).

❖ **Información sobre incidencias globales en el ámbito de los viajes**

La adjudicataria deberá informar puntualmente a la Diputación 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.
- Situaciones excepcionales como desastres naturales, conflictos geopolíticos, o pandemias.

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

❖ **Resolución de incidencias en viajes contratados**

La 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.
- Problemas con las reservas de alojamiento o vehículos.
- Reclamaciones relacionadas con el servicio recibido.

La comunicación con la Diputación deberá realizarse a través de correo electrónico o llamada telefónica, asegurando un tiempo de respuesta adecuado según la urgencia de la incidencia.

## 4. OBLIGACIONES PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El servicio se prestará de acuerdo a lo indicado en el capítulo 3 de estos pliegos y en los siguientes puntos.

### 4.1 IDIOMA Y HORARIO DE ATENCIÓN

Las relaciones entre la Diputación y el personal de la empresa adjudicataria se realizarán en euskera o castellano, según lo requiera la persona interlocutora de la Diputación. La adjudicataria garantizará la disponibilidad de personal capacitado para atender en ambos idiomas.

La oficina gestora del servicio tendrá un horario de atención mínimo de lunes a viernes de 9:00h a 13:00h y de 15:00h a 18:00h.

## 4.2 SERVICIO DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS EN VIAJE

La empresa adjudicataria deberá contar con un servicio de atención de incidencias para gestionar, de forma eficiente y en tiempo real:

- Cambios o cancelaciones de servicios contratados por la Diputación.
- Resolución de cualquier incidencia relacionada con las órdenes de viaje.

Para garantizar este servicio, la adjudicataria deberá facilitar, junto con los títulos de transporte y alojamiento, un número de teléfono de contacto que será incluido en la documentación entregada a la persona que realizará el viaje.

La empresa adjudicataria podrá, de manera opcional, proporcionar un servicio de localización de personas en ruta, que permita conocer su ubicación en tiempo real para facilitar la comunicación en caso de ser necesario.

La prestación de estos servicios no implicará ningún coste adicional para la Diputación.

## 4.3 ENTREGA DE TÍTULOS

Los billetes y cualquier otra documentación necesaria para realizar el viaje serán entregados a la atención de la persona solicitante del servicio a la mayor brevedad posible, sin coste alguno para la Diputación.

Durante el horario ordinario de prestación del servicio, la adjudicataria deberá remitir los billetes, bonos de hotel u otros justificantes de los servicios contratados en un plazo máximo de una (1) hora desde la reserva y confirmación del servicio.

La entrega de la documentación se realizará prioritariamente mediante medios digitales, como correo electrónico o plataformas de gestión habilitadas por la adjudicataria, salvo que la Diputación solicite expresamente otro método de entrega.

## 4.4 MODIFICACIONES Y ANULACIONES

La empresa adjudicataria deberá tomar las medidas necesarias para gestionar cualquier modificación o anulación de las prestaciones inicialmente solicitadas por la Diputación, asegurando su resolución de forma satisfactoria. Será obligatorio enviar una copia detallada de las gestiones realizadas.

Los gastos adicionales derivados de anulaciones o modificaciones que sean consecuencia de una negligencia de la empresa adjudicataria serán asumidos íntegramente por esta.

## 4.5 OFERTA DE LOS SERVICIOS MÁS VENTAJOSA

La gestión de la prestación se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para la Diputación, tanto en lo económico como en lo medioambiental.

La adjudicataria deberá informar a la Diputación, en el momento de la reserva, sobre los gastos o costes que puedan generarse en caso de cambios o anulaciones del servicio propuesto.

## 4.6 FACTURACIÓN

### ❖ Descripción de facturas

Se emitirá una factura por cada expediente de viaje.

La empresa adjudicataria vendrá obligada a presentar un único diseño de factura que contenga, además de los datos fiscales de la empresa adjudicataria y de la Diputación (NIF, nombre completo y dirección), nº de factura y fecha de emisión de la misma, la siguiente información complementaria:

Los descuentos ofertados por la empresa adjudicataria deberán constar inexcusablemente en cada una de las facturas realizadas para la Diputación Foral de Gipuzkoa, no siendo admitida ninguna otra formulación, por tratarse de un precepto de obligado cumplimiento.

**A.- Para títulos de transporte exclusivamente:**

- Nombre y apellidos de las personas usuarias.
- Origen y destino (Ida/Vuelta).
- Fecha / horario del desplazamiento.
- Tipo de tarifa y descripción.
- Importe del transporte.
- Service Fee o cargo de emisión.
- Descuento acordado en la oferta para la Diputación.
- Impuestos correspondientes.
- IMPORTE TOTAL.

**B.- Para los servicios de alojamiento exclusivamente:**

- Nombre y apellidos de las personas usuarias.
- 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.
- Descuento acordado en la oferta para la Diputación.
- Impuestos correspondientes.
- IMPORTE TOTAL.

**C.-Para los servicios que incluyan transporte y alojamiento exclusivamente (en una única factura):**

**Transporte:**

- Nombre y apellidos de la persona usuaria.
- Origen y destino (Ida/Vuelta).
- Fecha / horario del desplazamiento.
- Tipo de tarifa y descripción.
- Importe del transporte.
- Service Fee o cargo de emisión.
- Impuestos correspondientes.
- TOTAL transporte.

**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.
- Impuestos correspondientes.
- TOTAL alojamiento.

- TOTAL Transporte + TOTAL Alojamiento – (descuento a aplicar a la Diputación)= TOTAL FACTURA.

El pago a los mayoristas, compañías y cadenas será realizado mediante tarjeta de crédito de la empresa adjudicataria. El pago de la Diputación a la empresa adjudicataria será realizado previa entrega de factura electrónica en un plazo máximo de 30 días mediante trasferencia bancaria.

La tarjeta de crédito de la empresa incluirá un seguro de vida y accidentes para las personas viajeras que tendrá al menos las siguientes coberturas:

- Seguro de accidentes en viaje:
  - Fallecimiento accidental 750.000 €
  - Invalidez permanente absoluta 750.000 €
  - Idem en vehículo de alquiler 750.000 €

- Seguro de accidentes en estancia en viaje:
  - Fallecimiento accidental 200.000 €
  - Invalidez permanente absoluta 200.000 €

## 4.7 INFORMES

La empresa adjudicataria entregará a Diputación sin coste los datos de los servicios prestados.

❖ **Relación anual de servicios**

La empresa adjudicataria entregará a la Diputación una relación anual de los servicios prestados en formato digital (fichero Excel). Este archivo deberá incluir, como mínimo, las siguientes columnas:

- Nº de servicio o viaje.
- Persona (indexado).
- Fecha y hora de comienzo.
- Fecha y hora de fin.
- Tipo de servicio (indexado): avión, tren, hotel, etc.
- Ciudad (para hoteles).
- Hotel (para hoteles).
- Nº de noches (para hoteles).
- Trayecto (para desplazamientos).
- Tramos (para desplazamientos): ida o ida y vuelta.
- Servicio (para ambos, indexado): por ejemplo, "habitación doble uso individual con desayuno".
- Importe con IVA y con descuento.
- Emisiones de $CO_2$
- Observaciones.

❖ **Informe estadístico anual:**

La empresa adjudicataria deberá entregar un informe estadístico anual, que incluya un resumen consolidado de los servicios realizados durante el año, para facilitar el análisis y evaluación del servicio por parte de la Diputación.

## 4.8 CUMPLIMIENTO DE LA LOPD

La adjudicataria y el personal a su cargo que realice las prestaciones del contrato tiene la obligación de cumplir la normativa vigente en materia de seguridad de la información y, en concreto, lo dispuesto por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

Las personas que realicen las prestaciones del contrato tratarán de modo confidencial cualquier información que les sea facilitada por la Diputación Foral de Gipuzkoa, así como cualquier información obtenida en su ejecución.

La información de los asuntos que se le encomienden será utilizada únicamente dentro del marco de los servicios objeto del contrato, no pudiendo revelar, directa o indirectamente, su contenido.

A tal efecto, la adjudicataria se compromete a tomar las medidas necesarias para la buena conservación de la información.

La obligación de secreto y confidencialidad obliga a las partes incluso una vez cumplido, terminado y resuelto el contrato.

La adjudicataria que contravenga esta obligación será responsable de todos los daños y perjuicios que su actuación pueda ocasionar a la Diputación Foral de Gipuzkoa y a terceros.

San Sebastián, a 31 de enero de 2025

LA JEFA DE SERVICIOS GENERALES

Sin. / Fdo.: Marta Blanco Suárez

## ANEXO

## GASTO ANUAL EN VIAJES – 2024 (IVA incl.)

| Concepto | Importe con IVA |
|---|---|
| Avión | 80.745 € |
| Autobús | 1.725 € |
| Hotel | 76.180 € |
| Tren | 5.500 € |
| Servicios adicionales | 1.040 € |
| TOTAL | 165.190 € |

## DETALLE POR CONCEPTO (AÑO 2024)

*Véase archivo X25002_ResumenViajes2024.xls*