PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA AGENCIA VASCA DE INTERNACIONALIZACIÓN-BASQUE TRADE AND INVESTMENT, S.A. (Expte. BTI2025008)

1.- INTRODUCCIÓN

La sociedad pública Agencia Vasca de Internacionalización / Basque Trade and Investment, S.A. (en adelante "BasqueTrade") tiene por objeto social promover la internacionalización de la economía y de las empresas vascas, dando soporte a las empresas en su proyección internacional, así como a los agentes competentes, en la atracción de inversiones externas a la Comunidad Autónoma Vasca.

Por tanto, debido a la actividad y a su carácter internacional, BasqueTrade necesita disponer de un servicio de agencia de viajes en el marco de los eventos de carácter oficial o profesional que se organicen o a los que asista el personal de la Agencia, así como aquellas personas que, por diversas circunstancias, vayan a participar de actividades o eventos y se considere necesario o meramente conveniente una gestión integral y unificada.

En este pliego se describen las condiciones que deberán cumplir los servicios objeto de la presente contratación. Conforme se establece en los apartados correspondientes, la empresa adjudicataria deberá prestar los servicios de tramitación de transporte, alojamiento y servicios complementarios a éstos con plena sujeción a las especificaciones técnicas aquí contenidas.

Este contrato deberá cumplir con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, medio ambiente, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la LOPD, la igualdad de género, a la vez que tratará de fomentar el uso del euskera.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

Este pliego tiene por objeto establecer las condiciones por las cuales se ha de regir la contratación del servicio de gestión y asistencia en viajes para BasqueTrade.

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

- Reserva de espacios, salas de conferencias y reuniones con o sin catering para jornadas y eventos.
- Transporte: gestión de las reservas, modificación, anulación, si ocurriera, emisión y entrega de los billetes, tanto nacionales como internacionales.
- Alojamiento: gestión de las reservas y modificación o anulación de estas, en su caso.
- Gestión a nivel nacional e internacional de alquiler de vehículos, con o sin conductor.
- Gestión de documentos administrativos que fueran necesarios para la organización de un viaje tales como visados, exceso de equipajes y seguros especiales.
- Información sobre requisitos, recomendaciones o sugerencias referentes al lugar de destino del viaje.

- Gestión de guías turísticos/as a nivel estatal (incluyendo entradas de los espacios solicitados).
- Negociación para la obtención de las condiciones más ventajosas para BasqueTrade. Asimismo, informarán, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas y/o descuentos más económicos y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

A los solos efectos de su conocimiento por parte de los posibles interesados para realizar sus ofertas, se informa del volumen de contratación (en euros) de los meritados servicios por parte de BasqueTrade durante el periodo de vigencia del actual contrato (octubre 2023 – septiembre 2025):

Tipo Servicio	Avion	Hotel	Rent a car	Tren	Varios	TOTAL
Importe	338.245	196.782	128	867	84.603	**620.626**

VUELOS	
Tipo Ruta	**Importe**
INTERCONTINENTAL	230.522
MEDIA DISTANCIA	97.095
NACIONAL	10.628
Total	**338.245**

TREN	
Tipo Destino	**Importe**
NACIONAL	867
Total	**867**

HOTELES	
Tipo Destino	**Importe**
EUROPA	56.952
INTERNACIONAL	26.434
NACIONAL	113.395
Total	**196.782**

RENT A CAR	
Tipo Destino	**Importe**
NACIONAL	128
Total	**128**

OTROS SERVICIOS	
Tipo Servicio	**Importe**
BUS	8
SERVICIO HOTELERO	26.741
SERVICIO VARIO	57.854
Total	**84.603**

3.- SERVICIOS A PRESTAR

a. <u>Títulos de transporte</u>

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

(I) La contratación del medio de transporte elegido deberá poder llevarse a cabo mediante contratación directa con cualquier aerolínea, incluidas las "low cost". Además, la empresa adjudicataria, podrá llevar a cabo contrataciones por portales web de búsqueda como skyscanner, rumbo, eadreams, kayak etc., si fuera necesario. Cuando las reservas se lleven a cabo por esta vía, la agencia deberá notificarlo para que la entidad adjudicataria lo valore.

(II) En caso de que la adjudicataria ofreciera en su oferta, y como alternativa añadida, la puesta a disposición de la entidad contratante de una web de contratación directa de reserva de billetes de avión, ya sea propia, exclusiva y/o de terceros, el coste de emisión de las reservas que se realizaran mediante este método se verá rebajado en un 50% con respecto al precio ofertado. El coste del servicio web, su mantenimiento y la formación que, en su caso, fuere necesario realizar correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

(III) Respecto a los billetes de transporte, estos serán por defecto de clase turista, pudiéndose solicitar también, en su caso y a petición de BasqueTrade, 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.

(IV) En las cotizaciones de billetes por parte de la agencia, deberán incluirse la reserva de asientos sin sobrecoste alguno siempre que sean requeridos y bajo los criterios que la entidad contratante solicite.

(V) La adjudicataria facilitará las propuestas, vía correo electrónico, a la mayor brevedad posible y siempre dentro del plazo máximo ofertado. Se deberán facilitar un mínimo de tres (3) siempre y cuando fuera posible, 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.

(VI) Estas alternativas o planes de viaje, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas por BasqueTrade, deberán contener obligatoriamente la siguiente información:

- Fechas y horarios de viaje.
- Itinerarios más idóneos.
- Línea aérea o compañías de transporte.
- La empresa licitante deberá indicar, la disponibilidad de las plazas en cada momento, previa confirmación por parte de la entidad contratante de la oferta elegida en cada caso.
- Características o condiciones de la reserva (reembolsable, business o turista, flexibilidad para cambios de hora/día, condiciones anulación, maletas incluidas...).
- Precio final a abonar por BasqueTrade (impuestos y tasas incluidas).
- En el caso de que exista una única oferta cotizable, la empresa licitante deberá indicar expresamente que se trata de la única opción.

(VII) En el caso de que la entidad contratante encuentre una alternativa de transporte más económico que el ofertado por la agencia, esta última deberá contratarlo a través del medio por el cual haya sido identificado.

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

La empresa adjudicataria se asegurará de que las ofertas y billetes emitidos sean los solicitados por BasqueTrade y en caso de error, la empresa adjudicataria se hará cargo de los posibles gastos asociados.

La empresa adjudicataria podrá presentar, copias de convenios o acuerdos suscritos con compañías aéreas para obtener descuentos en clase turista, primera o business, acceso a tarifas de internet u otras mejoras.

Se establece como obligación contractual esencial de la adjudicataria obtener las mejores tarifas y/o descuentos posibles que estén a su disposición. Si, BasqueTrade obtuviera una tarifa y/u otro tipo de descuentos más ventajosos, la empresa licitante respetará la tarifa y/o descuentos obtenidos por BasqueTrade.

b. <u>Alojamiento</u>

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

La adjudicataria tramitará y confirmará las reservas de plazas hoteleras que solicite BasqueTrade, de acuerdo con las siguientes reglas:

(I) La contratación del alojamiento elegido deberá poder llevarse a cabo por contratación directa con cualquier hotel o cadena hotelera, independientemente de si el alojamiento elegido se encuentra disponible en su banco de camas o no. Además, la empresa adjudicataria, deberá llevar a cabo contrataciones a través de portales web de búsqueda como *booking*, *trivago*, etc., si fuera necesario (indisponibilidad en su banco de camas, precio más elevado…). Cuando las reservas se lleven a cabo por esta vía, la agencia deberá notificarlo para que la entidad adjudicataria lo valore.

(II) En caso de que la adjudicataria ofreciera en su oferta, y como alternativa añadida, la puesta a disposición de la entidad contratante de una web de contratación directa de reserva de hoteles, el coste de emisión de las reservas que se realizaran mediante este método se verá rebajado en un 50% con respecto al precio ofertado en la presente licitación. El coste del servicio web, su mantenimiento y la formación que, en su caso, fuere necesario realizar correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

(III) La adjudicataria facilitará las propuestas, vía correo electrónico, a la mayor brevedad posible y siempre dentro del plazo máximo ofertado. Se deberán facilitar un mínimo de tres (3) siempre y cuando sea posible según sean solicitadas por BasqueTrade, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas (categoría, condiciones de reserva, con opción de cancelación, modificación, horario check in y check out, etc.).

Las alternativas deberán contener obligatoriamente la siguiente información:

- Nombre del alojamiento/hotel.
- Dirección/ubicación del alojamiento.
- Categoría (Estrellas).
- Disponibilidad de plazas, previa solicitud.
- Condiciones de la reserva (tipo de habitación, AD/MP/PC...).
- Características o condiciones de la reserva (reembolsable, flexibilidad para cambios de hora/día o ampliación de número de días...).
- Precio final que abonar por BasqueTrade (tasas e impuestos incluidos).
- En el caso de que exista una única oferta cotizable, la agencia deberá indicar expresamente que se trata de la única opción.

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

La empresa adjudicataria se asegurará de que las reservas realizadas coincidan con lo solicitados por BasqueTrade y en caso de error, la empresa adjudicataria se hará cargos de los posibles gastos asociados.

Se establece como obligación contractual esencial de la adjudicataria obtener las mejores tarifas y/o descuentos. Si, a la hora de contratar un determinado servicio,

BasqueTrade obtuviera una tarifa y/u otro tipo de descuentos más ventajosos que los ofertados por la adjudicataria, ésta deberá respetar la tarifa y/o descuentos obtenidos.

c. <u>Servicios complementarios</u>

Asimismo, la contratista, como complementarios e incluidos en el coste de los dos anteriores, deberá prestar los siguientes servicios:

- Gestionar, si así se requiriese, visados, u otras necesidades que pudieran surgir.
- Asesorar y prestar información sobre la situación, características, costumbres, etc., de los lugares objeto de los viajes.
- 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 a BasqueTrade a programar de la forma más económica sus viajes.
- Ofrecer la posibilidad de contratar, para cada servicio de alojamiento y/o transporte de avión, un seguro de cancelación.
- Todas aquellas otras prestaciones que a juicio de la Agencia resulten convenientes para proporcionar el servicio en las mejores condiciones económicas y de calidad.

d. <u>Otros Servicios</u>

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

- Reserva de espacios, salas de conferencias y reuniones con o sin catering para jornadas y eventos.
- Alquiler de vehículos, con y sin conductor. En este caso desde BasqueTrade se indicará a la agencia las fechas en que se requiere su uso y las características del vehículo. La contratista deberá facilitar a la persona solicitante por correo electrónico las diferentes alternativas con indicación de las características del vehículo y el precio de cada opción.
- Gestión de guías turísticos/as a nivel estatal (incluyendo entradas de los espacios solicitados) e intérpretes/traductores.

Igualmente, se establece como obligación contractual esencial de la adjudicataria obtener las mejores tarifas en todos estos servicios no viniendo obligada BasqueTrade a contratar el servicio con la adjudicataria si obtuviera una tarifa más ventajosa.

4.- GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

La adjudicataria deberá de estar en disposición de prestar cualquiera de los servicios demandados mediante interlocución directa con cualquier miembro del equipo de trabajo identificado en la oferta en día laborable, de lunes a viernes, en horario de 8:30 a 19:00 horas.

Fuera del horario establecido, la agencia de viajes deberá prestar un servicio de cobertura fuera del horario de oficina a través de un servicio de asistencia de viaje 24 horas con capacidad para realizar cambios, modificaciones, contrataciones sobrevenidas o cancelaciones de los servicios encargados por BasqueTrade a la agencia adjudicataria, y de resolver incidencias que se produjeran en las órdenes de viaje. Para ello, la adjudicataria deberá disponer de un equipo de personal 100% de la agencia y poner a disposición de la entidad contratante un número de teléfono de tarificación normal (sin coste de llamada).

4.1 La empresa adjudicataria podrá ampliar el horario ordinario de prestación del servicio.

4.2 Las ofertas de los servicios solicitados entre las 8:30 y 14:00 horas deberán ser entregadas el mismo día y cumpliendo con la oferta realizada. Por otro lado, las peticiones realizadas a partir de las 14:01 se entregarán cumpliendo con la oferta realizada por parte de la empresa adjudicataria.

4.3 El envío de los bonos de hotel, emisión de billetes u otros servicios se realizarán en el mismo día de la contratación. Si esto no fuera posible, y así se justificará, deberán entregarse con la suficiente antelación, siendo responsabilidad de la empresa contratista los posibles perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto. 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.

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

4.5 Cualquier contratación será entregada a la atención del peticionario del servicio (empleado de BasqueTrade), a la mayor brevedad posible y con cargo a la empresa adjudicataria.

4.6 La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación respecto a las prestaciones inicialmente solicitadas por BasqueTrade se resuelva de la manera más satisfactoria para los intereses de BasqueTrade. Los gastos suplementarios debidos a anulaciones o modificaciones que sean imputables a una negligencia de la agencia adjudicataria, serán de su cargo.

4.7 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 BasqueTrade y en particular, en lo económico. Asimismo, la agencia deberá informar a BasqueTrade, en el momento de la reserva, sobre los gastos o costes que se generarán en el supuesto de que se realicen cambios o anulaciones del servicio propuesto.

5.- FACTURACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria, vendrá obligada a emitir las facturas a nombre de Agencia Vasca de Internacionalización / Basque Trade and Investment, S.A.

La periodicidad y forma de la facturación será la siguiente:

Una factura por cada uno de los servicios contratados desde la organización en los que se haya incurrido en gasto. En la factura deberá de hacerse referencia al nombre del empleado para quien se contrate, la fecha y el concreto servicio prestado. A tal fin la relación de personas que fueran a hacer uso de los servicios o para quienes se contratara les será facilitado en el momento de su confirmación, sino antes. No obstante, BasqueTrade se reserva la posibilidad de modificar la periodicidad y forma de facturación de tal manera que facilite su gestión, así como cualquier información necesaria para el control de esta.

Por parte de BasqueTrade se nombrará un responsable del Contrato, que será la persona encargada de verificar el cumplimiento de los alcances descritos en el presente pliego, siendo sus directrices de obligado cumplimiento por el adjudicatario.

Ejercerá, así mismo, las labores de seguimiento del contrato y, a tal fin:

5.1 La empresa adjudicataria vendrá obligada a facilitar, a solicitud de BasqueTrade, los datos de facturación a efectos de control que sobre el seguimiento de dicha facturación quiera ejercer BasqueTrade con el siguiente detalle y según las fechas solicitadas:

- Importe total de operaciones.
- Importe por producto (transporte, alojamiento y otros).
- Número total de operaciones por producto.
- Cargos de emisión de billetes aéreos, ferrocarril, autobús...

5.2 En cualquier caso, BasqueTrade podrá solicitar información, siempre que lo estime oportuno, sobre cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria y ésta estará obligada a facilitarlo.

5.3 Salvo que medien cuestiones de fuerza mayor o circunstancias no imputables a la contratista, todos los servicios contratados deberán facturarse en el ejercicio solicitado.

5.4 La empresa adjudicataria tendrá la obligación de realizar las gestiones necesarias de los abonos pendientes con las aerolíneas/cadenas hoteleras.

5.5 La entidad contratante, podrá solicitar informes de gestión con el consumo de servicios, productos, proveedores, pasajeros, destinos, precios medios.

6.- PAGO Y CONCILIACIÓN DE CUENTA

El pago de las facturas se realizará con cargo a la tarjeta de la cuenta de viajes Diners Club. La empresa adjudicataria realizará de manera mensual la conciliación de las facturas emitidas con los cargos de la cuenta de viajes Diners Club.

7.- SEGUROS

Para cada una de las contrataciones el poder adjudicador podrá solicitar un seguro de cancelación parcial/total a su cargo a través de la empresa adjudicataria. Para ello, la empresa adjudicataria deberá presentar al menos una oferta que cumple con los requisitos solicitados en cada momento por parte de BasqueTrade en caso de existir en el mercado.

En aquellos países en los que se exige un certificado de una compañía de seguros donde queda acreditado que el viajero es un beneficiario de una póliza con cobertura de asistencia en viaje en el extranjero y en vigor durante las fechas de viaje para la gestión del visado de entrada en el país, el licitador quedará obligado a contratar este servicio sin cobrar costes de gestión de la contratación del seguro.

El coste de la póliza correrá a cargo de BasqueTrade, el adjudicatario deberá presentar dos ofertas para para su aprobación. Si la cercanía del viaje requiriese de la contratación de la póliza con urgencia, sin poder recabar el consentimiento de BasqueTrade, el adjudicatario contratará la póliza más económica con las coberturas exigidas por las autoridades del país de destino para la obtención del visado.

8.- CONFIDENCIALIDAD

La empresa contratista deberá guardar el debido sigilo sobre el contenido y desarrollo del contrato.

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

El incumplimiento de este deber dará lugar a la resolución del contrato.

9.- CLÁUSULA DE IGUALDAD

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 3 del Decreto legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

10.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos se realizarán en las dependencias de los adjudicatarios, excepto aquellos servicios concretos en que sea necesaria la presencialidad de algún miembro del equipo de trabajo del adjudicatario y precisasen de su desplazamiento a las oficinas de la entidad. También podrían llegar a realizarse alguno de ellos por vías telemáticas si no fuera posible por cualquier motivo; en todo caso, la decisión de realizar las labores de una forma u otra corresponderá a las entidades contratantes.

La empresa adjudicataria aportará los recursos humanos y materiales necesarios para la realización de las actividades previstas y se responsabilizará de la correcta realización de las mismas. Este personal dependerá exclusivamente de los adjudicatarios, debiendo estos últimos cumplir las obligaciones vigentes en materia laboral y de Seguridad Social, de prevención de riesgos laborales, así como tributarias del personal a su cargo.

La entidad contratante en modo alguno ni bajo ningún título ostentará la condición de empleador respecto de los trabajadores contratados, por cuenta propia o ajena por el adjudicatario, que presten directa o indirectamente los servicios.

La empresa adjudicataria proveerá a su personal de las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones.

Todos los gastos necesarios para la prestación del servicio se encuentran comprendidos en los precios ofertados (i.e. no se imputarán separadamente gastos derivados de los desplazamientos a las oficinas centrales de la entidad contratante en Bilbao, costes de transporte, tiempo invertido en el desplazamiento, etc.).

La adjudicataria tendrá la obligación de poner a disposición de la entidad contratante toda la documentación que le sea requerida cuya elaboración haya sido necesaria o meramente conveniente para la correcta prestación de servicios.

11.- ACLARACIONES TÉCNICAS

Para cualquier consulta o aclaración, BasqueTrade pone a disposición de las empresas ofertantes el siguiente contacto: kontratazioa@basquetrade.eus

La información adicional o dudas sobre los pliegos o sobre la documentación complementaria que, en su caso, soliciten los licitadores será facilitada con sujeción los plazos previstos en el PCAP.

16051414J NAGORE BONILLA (R: A95903027)

Firmado digitalmente por 16051414J NAGORE BONILLA (R: A95903027)
Fecha: 2025.10.22 13:49:56 +02'00'