metro bilbao

Pliego de Prescripciones Técnicas para el Servicio de "Agencia de Viajes derivados del desempeño profesional del personal de Metro Bilbao"

25-LG-DC-051

Versión 1
07/11/2025

Versión	Fecha	Motivo
0	03/2025	Versión inicial.
1	07/11/2025	Revisión noviembre 2025
2	02/12/2025	Corrección límite fórmula valoración

Cuadro de Características

1. Objeto del contrato:

Servicio de agencia de agencia de viajes para el desempeño profesional del personal de Metro Bilbao.

CPV 63510000-7.

2. Pliego de Prescripciones Técnicas:

25-LG-DC-051

3. Pliego de Cláusulas Administrativas:

20-LG-DC-016

4. Volumen del contrato:

El volumen estimado máximo del contrato a 50.000 €/año, IVA excluido.

5. Normas específicas:

No aplica.

6. Duración del contrato:

Un (1) año, prorrogable por otro periodo anual hasta un máximo de 2 años en total.

7. Fecha de inicio:

Previsiblemente enero de 2026.

8. Requisitos de solvencia:

Se definen los siguientes requerimientos mínimos:

- Los participantes deberán acreditar su **solvencia económica y financiera** mediante:
  - Declaración sobre el volumen global de negocios, referido al mejor de los últimos tres ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades del empresario, en la medida de que disponga de las referencias de dicho volumen de negocios, de **al menos setenta y cinco mil euros anuales (75.000 €/anuales**). Deberán especificar el importe facturado anualmente en este tipo de servicios.
- Los licitadores deben acreditar su **solvencia técnica** en base al cumplimiento de todos los requisitos que se enumeran a continuación a través de los medios que se señalan en cada caso:
  - Relación **servicios similares ejecutados para empresas** en el curso de los últimos tres años avalados por certificados de buena ejecución. Estos

certificados indicarán las fechas y el lugar de ejecución de los servicios y se precisará si se llevaron normalmente a buen término; en su caso dichos certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente. **Se aportarán certificados de buena ejecución** de servicios similares **ejecutados para empresas** al objeto del contrato emitidos por las empresas correspondientes, acreditando un **volumen de al menos 50.000 € en el mejor de los últimos tres ejercicios disponibles**.

- La empresa deberá disponer como mínimo de **una persona Responsable de la cuenta** que tenga al menos una experiencia acreditada por Currículum de 5 años en el ejercicio de las tareas ofertadas, y que sea la **persona de contacto para atender las solicitudes de Metro Bilbao**.

Nota importante:

Las **acreditaciones del cumplimiento de los requisitos** solicitados en el punto 8 deben incluirse en el **sobre nº1** de la oferta (Documentación administrativa). En aquellas ofertas que no lo hagan así, no se abrirán el resto de los sobres.

Los citados requisitos podrán ser inicialmente presentados mediante declaración responsable (DEUC), que se incluye en la convocatoria del procedimiento. Posteriormente, al adjudicatario se le solicitará acreditación documental de todos los extremos declarados.

Caso de solicitarse expresamente la presentación física de ofertas, será obligatorio presentar **copia en formato electrónico** de la oferta **en cada uno de los sobres** presentados, según lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de empate en la puntuación TOTAL, se otorgará un (1) punto extra a la oferta que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluya medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, disponer y acreditar; y sistemas auditables de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), disponer y acreditar. Si aun así siguiera produciéndose un empate, el desempate se resolverá mediante la aplicación de los criterios establecidos en el artículo 147.2 de la LCSP.

9. Condiciones esenciales de ejecución

Se considera condición esencial de ejecución durante toda la vida del contrato disponer como mínimo de **una persona Responsable de la cuenta** que tenga al menos una experiencia acreditada por Currículum de 5 años en el ejercicio de las tareas ofertadas, y que sea la **persona de contacto para atender las solicitudes de Metro Bilbao**.

El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales de ejecución dará lugar a la resolución del contrato y a la pérdida en concepto de daños y perjuicios de la totalidad de la fianza definitiva prestada.

10. Fecha límite de presentación de ofertas:

Las 12:00 h del 09 de diciembre de 2025.

11. Criterios de valoración de la oferta:

- **Criterios evaluables mediante fórmula: 100 puntos**

Criterio 1: Descuento en los precios máximos en concepto Service Fee. **90 puntos**

Los **precios máximos** en concepto de cargo por emisión de billetes de avión, autobús, tren y otros son los siguientes:

	Service fee máximo	Coeficiente de ponderación
Aéreo internacional	65,00 €	0,05
Aéreo Europa	45,00 €	0.1
Aéreo nacional	25,00 €	0,4
Autobús/Tren	15,00 €	0,05
Reservas hoteles	10,00 €	0,3
Modificación	20,00 €	0,05
Anulación	20,00 €	**0,05**

Los precios ofertados se indicarán sin IVA.

Para la valoración de la propuesta económica de las ofertas se utilizará la fórmula siguiente:

$$Plic = (Omin / Olic) * Ptot$$

donde,

Plic: Puntuación que obtiene el licitador.

Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.

Olic: Oferta del licitador.

Ptot: Puntuación total máxima de criterio evaluable por fórmula.

Nota: para ofertas del service fee inferiores a 1 euro, se consignará en la fórmula para el cálculo de puntuaciones el valor de 1 €. De esa forma se evitan posibles incoherencias de los resultados obtenidos.

Criterio 2: Mejora en los **horarios de atención**, **8 puntos**

El horario de atención **mínimo exigido** es en jornada de lunes a viernes (laborables en Bilbao), **horario continuo de 10:30 a 16:30 horas** (6 horas), poniendo además

a disposición de Metro Bilbao un **servicio telefónico 24/7 para resolver cualquier incidencia en viaje** que requiriese ser solventada.

Se valora la mejora del horario de atención: 1 punto por cada 30 minutos, hasta un máximo de 8 puntos.

Criterio 3: Atención **bilingüe (euskera/castellano)**, **2 puntos**

Atención telefónica Bilingüe: 1 punto.

Atención escrita Bilingüe: 1 punto.

12. Presentación de la oferta económica:

De acuerdo al modelo del **Anexo 1**.

13. Fianza definitiva:

Para asegurar el fiel cumplimiento de este contrato y las posibles responsabilidades en que pudiera incurrir la empresa Adjudicataria, se establece una fianza definitiva de 2.500 €. La fianza deberá constituirse antes de la firma del contrato, y mantenerse hasta la finalización del mismo.

14. Tratamiento de datos personales:

En el objeto de esta licitación es de aplicación el **tratamiento de datos personales** por parte del contratista de acuerdo a lo indicado en el pliego administrativo 20-LG-DC-016.

Objeto del encargo del tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita a entidad adjudicataria, encargada del tratamiento, para tratar por cuenta de METRO BILBAO SA, responsable del tratamiento, los datos personales necesarios para prestar el servicio detallado en estos pliegos.

El tratamiento consistirá en:

Recogida	X	Registro	X
Estructuración		Modificación	
Conservación		Extracción	
Consulta		Comunicación por transmisión	
Difusión		Interconexión	
Cotejo		Limitación	
Supresión		Destrucción	
Otros: _____		Comunicación	X

Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo la entidad METRO BILBAO S.A., responsable del tratamiento, pone a disposición de la entidad adjudicataria, encargada del tratamiento, la información que se describe a continuación:

- Nombre y apellidos del personal
- Teléfono de contacto
- D.N.I./Pasaporte
- Localización durante los viajes

Índice

1. Antecedentes 9

2. Objeto 9

3. Descripción de los servicios a prestar 9

3.1. Descripción del servicio: tramitación de reservas de alojamiento, emisión de billetes y otros servicios. Consideraciones generales. 10

3.2. Alojamiento 11

3.3. Emisión de billetes de transporte 12

4. Facturación de los servicios 12

5. Obligaciones de la empresa adjudicataria 13

5.1. Infraestructura, medios materiales y autorizaciones 13

5.2. Contacto 13

5.3. Documentación a entregar 14

6. Presentación de propuestas 14

6.1. Información a presentar en la oferta Administrativa (sobre nº1) 15

6.2. Información a presentar en la oferta valorable por fórmula 15

7. Régimen de faltas y penalizaciones 15

8. Condiciones de confidencialidad 15

9. Resolución 16

10. Anexos 17

Anexo 1: Modelo de propuesta económica y cuadro de precios 17

1. Antecedentes

Metro Bilbao es una empresa dedicada a la gestión del ferrocarril metropolitano de Bilbao. En el cumplimiento de sus funciones, el personal de Metro Bilbao precisa contratar de manera habitual viajes y alojamientos.

Metro Bilbao no dispone, entre sus medios materiales y humanos, la posibilidad de gestionar por sí misma las reservas, modificaciones, emisiones y trámites necesarios para cubrir las necesidades de su personal en materia de viajes y alojamientos.

2. Objeto

El objeto del presente contrato es la contratación de servicios de agencia de viajes derivados del desempeño profesional del personal de Metro Bilbao.

CPV 63510000-7

3. Descripción de los servicios a prestar

Los principales servicios a gestionar consisten en:

- **Transporte**: gestión de las reservas, modificación, anulación, si ocurriera, emisión y entrega de los billetes, tanto nacionales como internacionales, así como traslados entre aeropuertos y hoteles si fueran precisos.
- **Alojamiento**: gestión de las reservas y modificación o anulación de las mismas, si ocurriera.
- **Gestión de documentos administrativos** que fueran necesarios para la organización de un viaje tales como visados, exceso de equipajes y seguros especiales.
- **Negociación** para la obtención de las condiciones más ventajosas para Metro Bilbao. Asimismo, informarán, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.
- **Gestión de la información** de los servicios efectivamente prestados para la mejora de la gestión de viajes.

Todas las reservas de Metro Bilbao serán **gestionadas desde la secretaría de Gerencia**, o secretarías de dirección en las que se delegue puntualmente esta función. En su **rol de gestor/a de viajes** se encargará de gestionar las solicitudes con la empresa adjudicataria del servicio, fundamentalmente por medio de correos electrónicos, o telefónicamente. La persona con el rol de gestora de viajes de Metro Bilbao pone a disposición de la persona solicitante del viaje por medio de correo electrónico toda la información que la empresa adjudicataria le facilita en relación con el viaje según sea

el caso (billetes de transporte, reservas de hoteles), así como notificaciones de posibles cambios o incidencias.

A título informativo se indican a continuación características de las necesidades de servicios de viajes tramitadas por metro Bilbao durante los años 2023 y 2024.

- 2023: vuelos 15.619,23 € - Hoteles 7.446,26 €
- 2024: vuelos 22.891,12 € - Hoteles 12.469,00 €

A continuación, a título informativo se indican la tipología de los principales servicios de viaje contratados durante el año 2024:

- Transporte aéreo en clase turista: 2 trayectos intercontinentales
- 8 trayectos de media distancia
- 47 trayectos nacionales
- Total, trayectos aéreos en clase turista: 57
- Transporte en tren: 0 servicios nacionales
- 9 noches de hotel en destinos internacionales
- 29 noches de hotel en destinos nacionales
- Total, alojamiento (noches de hotel): 38

3.1. Descripción del servicio: tramitación de reservas de alojamiento, emisión de billetes y otros servicios. Consideraciones generales.

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

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

Los billetes, reservas de hotel u otros justificantes de los servicios solicitados, se remitirán dentro de la jornada laboral, **por medios electrónicos**.

La adjudicataria deberá facilitar, en todo caso, un **teléfono de atención ininterrumpida para resolver cualquier incidencia que pudiera surgir durante los viajes**.

Las **incidencias surgidas en el transcurso de un viaje** serán transmitidas por los viajeros a la empresa adjudicataria y esta deberá resolver la misma 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**.

Metro Bilbao podrá solicitar a la empresa adjudicataria, **sin coste**, la realización de las gestiones oportunas para la obtención de **visados** cuando éstos resulten necesarios para la realización de un viaje.

La empresa adjudicataria **responderá de los errores en la gestión de los servicios** objeto de contratación, asumiendo el coste de nuevas emisiones, reservas etc.

Metro Bilbao 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.

Se estará en esta situación:

a) 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.

b) 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.

3.2. Alojamiento

Metro Bilbao indicará a la adjudicataria las fechas, régimen de alojamiento, número de habitaciones y la localidad, pudiendo, en su caso, solicitar un establecimiento concreto siempre que cumpla los requisitos de este pliego de bases técnicas.

Respecto de los establecimientos hoteleros, las habitaciones serán por defecto de clase estándar, de uso individual y con una **categoría de tres o cuatro estrellas**.

La adjudicataria, en función de la solicitud, facilitará **al menos tres alternativas disponibles** que se ajusten a la misma y precio de cada una. La persona solicitante comunicará cuál es la elegida.

Corresponderá a la adjudicataria gestionar los trámites que sean precisos para realizar la reserva, así como los cambios y anulaciones que se soliciten. La empresa adjudicataria deberá **remitirlos a la dirección de correo electrónico** que se determine con la suficiente antelación, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria los posibles perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto

3.3. Emisión de billetes de transporte

Por parte de Metro Bilbao se indicará a la adjudicataria la fecha, franja horaria en la que debe realizarse el desplazamiento, medio de transporte, trayecto, número de personas y todos aquellos otros datos necesarios para efectuar la reserva.

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

El desplazamiento se realizará con carácter general, en **vuelos, líneas o recorridos regulares y sin escalas** siempre que sea posible.

La adjudicataria, en función de la solicitud, facilitará **al menos tres alternativas disponibles** que se ajusten a la misma y precio de cada una. La persona solicitante comunicará cuál es la elegida.

La contratista tiene siempre que buscar la mejor opción (calidad/precio) para Metro Bilbao.

La empresa adjudicataria deberá **remitirlos a la dirección de correo electrónico** que se determine con la suficiente antelación, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria los posibles perjuicios ocasionados por el incumplimiento de este punto.

La persona solicitante puede requerir a la adjudicataria para que esa información se le proporcione a través de e-mail con cualquier otra información que revista especial importancia en orden a efectuar la elección que más le interese.

La adjudicataria gestionará igualmente los cambios y anulaciones que sean precisos.

4. Facturación de los servicios

La adjudicataria se compromete a facturar individualmente cada servicio realizado detallando:

- Nombre y apellidos del usuario
- Fechas del servicio
- Servicio prestado (alojamiento, avión, etc.) y precio de cada uno.
- Gastos de gestión indicando su motivo. Estos no podrán ser superiores a los ofertados por la contratista en su oferta.

En la factura aparecerán desglosados los costes de todos los conceptos que haya incluido el servicio (gastos de gestión o comisiones, billetes de tren, avión, autobús, alojamientos, otros servicios) y el número de pedido indicado por Metro Bilbao. En todo caso, con relación a los viajes en avión, las **tasas aeroportuarias** que, revistiendo carácter normativamente obligatorio, **sean repercutidas en el precio a abonar** por

los adquirentes de títulos de transporte aéreo deberán desglosarse específicamente en la factura, identificando el importe al que ascienden.

Todos los **pagos se realizarán con la visa de empresa** para asegurar las coberturas de seguros de viaje contratadas con la misma.

Las facturas se enviarán a la **secretaría de Gerencia**, o secretarías de dirección en las que se delegue puntualmente esta función, en su **rol de gestor/a de viajes**.

5. Obligaciones de la empresa adjudicataria

5.1. Infraestructura, medios materiales y autorizaciones

La adjudicataria gestionará en todo caso los servicios en sus propias oficinas, nunca en las de Metro Bilbao, debiendo entregar a los interesados la documentación correspondiente por medios electrónicos y si esto no fuera posible, dicha entrega se realizaría puntualmente en las dependencias de Metro Bilbao.

La adjudicataria deberá disponer de los equipos o sistemas informáticos y ofimáticos adecuados para el buen funcionamiento de los servicios entregados. Igualmente, indicarán los **datos de contacto para resolver cualquier incidencia que pueda surgir durante la prestación del servicio**.

La adjudicataria debe disponer de todas las **autorizaciones y licencias administrativas** necesarias para el desarrollo de su actividad empresarial, siendo además la única responsable ante las compañías aéreas, hoteles y, con cualquier otra sociedad con la que subcontrate la realización de las prestaciones objeto del contrato.

5.2. Contacto

Se atenderá y realizará el servicio, **como mínimo**, en jornada de **lunes a viernes**, en **horario continuo de mañana y tarde de 10:30 a 16:30 horas** (6 horas), poniendo además a disposición de Metro Bilbao un **servicio telefónico 24/7 para resolver cualquier incidencia en viaje** que requiriese ser solventada.

Deberá indicarse datos de contacto para atender la normal ejecución de este contrato.

Solamente se podrán producir cambios en el horario establecido en el párrafo anterior por causas de fuerza mayor o previa autorización de Metro Bilbao.

5.3. Documentación a entregar

La adjudicataria deberá entregar los correspondientes billetes, bonos o reservas a la **secretaría de Gerencia**, o secretarías de dirección en las que se delegue puntualmente esta función, en su **rol de gestor/a de viajes**, por medios electrónicos y, si esto no fuera posible, los entregará en la sede de Metro Bilbao. En cualquier caso, la entrega de dichos documentos se realizará sin coste económico alguno.

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**.

Asimismo, la adjudicataria deberá entregar mensualmente un informe en el que identifique los servicios de transportes y alojamiento prestados en el mes anterior, permitiendo, así, realizar un seguimiento de los servicios contratados. En el caso de prestarse el servicio a través de un sistema informático de gestión de viajes, dicha información puedes ser facilitada por el propio sistema, mediante el acceso a la misma.

6. Presentación de propuestas

Entendiendo que las empresas ofertantes pueden necesitar aclaraciones o información adicional durante el período de preparación de las ofertas podrá contactar con el Sr. David Insunza (Jefatura de Control Económico tfno.: 94 425 40 00 / email: dinsunza@metrobilbao.eus).

El desconocimiento de las circunstancias constatables en las mismas no podrá ser argumentada como base para ninguna modificación de las ofertas o del correspondiente contrato en caso de adjudicación.

El licitante deberá presentar la documentación de las ofertas en:

https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa

En caso de problemas técnicos para cargar las ofertas solicitar ayuda en el tlf.: 945016298.

La propuesta deberá cumplimentarse de acuerdo a las especificaciones del presente pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas 20-LG-DC-016.

La empresa ofertante deberá presentar la documentación que se indica en los apartados siguientes.

6.1. Información a presentar en la oferta Administrativa (sobre nº1)

Además del resto de documentación solicitada se deberá incluir en este sobre una **memoria con una descripción detallada del servicio ofertado**, incluyendo una descripción de los medios técnicos y humanos adscritos al servicio.

6.2. Información a presentar en la oferta valorable por fórmula

Se presentará una oferta de acuerdo al modelo de proposición económica según el **Anexo 1**.

7. Régimen de faltas y penalizaciones

Se considerarán como faltas:

- El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales de ejecución.
- No prestar atención en los horarios ofertados y valorados.
- El retraso en la gestión de los viajes por encima de los plazos ofertados.
- La no presentación de al menos 3 alternativas injustificadamente, tanto en viajes como en alojamientos.

Se establecen las siguientes penalizaciones a aplicar por faltas:

- El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales de ejecución o la dedicación de medios técnicos o humanos menores a los contratados darán lugar a la resolución del contrato y a la pérdida de la totalidad de la fianza definitiva en concepto de daños y perjuicios.
- El resto de faltas darán lugar a una penalización de 500 € por cada una que se produzca. Si concurren tres o más faltas durante la vigencia del contrato Metro Bilbao además podrá resolver unilateralmente el contrato, con pérdida de la fianza definitiva y sin compensación económica alguna.

8. Condiciones de confidencialidad

El personal de la empresa adjudicataria deberá mantener en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter privado o confidencial, a los que pudiera tener acceso en el cumplimiento de las tareas encomendadas. El personal de la Empresa Adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma este tipo de datos a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta. La Empresa Adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

9. Resolución

Metro Bilbao, S.A. adjudicará el suministro en base a la mejor oferta económica y técnica, según los criterios indicados en el cuadro de características, y condicionando la adjudicación a que la empresa suscriba y formalice la documentación contractual que redacte cada Empresa Contratante al efecto.

Una vez resuelta la adjudicación, se notificará el resultado de la misma a todas las empresas que hayan participado en el proceso.

10. Anexos

Anexo 1: Modelo de propuesta económica y cuadro de precios

Modelo de Propuesta Económica:

D./Dña…….. con DNI……..en nombre ……..con domicilio a efectos de notificaciones en……., y CIF……..

Declaro:

I.- Que, he quedado enterado del procedimiento para la adjudicación del contrato que tiene por objeto el Servicio de "**Agencia de viajes derivados del desempeño profesional del personal de Metro Bilbao**".

II.- Que, igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, el Pliego de Cláusulas Administrativas y demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.

III.- Que, la Empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para su apertura, instalación y funcionamiento, y que en la elaboración de la oferta se han tenido en cuenta todas las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

IV.- Que, en relación con la prestación de la presente oferta, propongo la realización de los trabajos según la tabla adjunta. Dichos importes incluyen todos los tributos, tasas, cánones de cualquier índole que sean de aplicación así como cualquier otro gasto que se derive de la prestación, o que se origine por la empresa adjudicataria como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, **a excepción del IVA**, que no será incluido.

En ……., a …… de…….. de ……..

Fdo.:

D.N.I.:

Cuadro de precios y horario de servicio

Criterio 1:

Tabla de precios unitarios (**sin I.V.A.**):

	Service fee máximo	Service fee Ofertado (€)
Aéreo internacional	**65,00 €**	
Aéreo Europa	**45,00 €**	
Aéreo nacional	**25,00 €**	
Autobús/Tren	**15,00 €**	
Reservas hoteles	**10,00 €**	
Modificación	**20,00 €**	
Anulación	**20,00 €**	

Criterio 2: Mejora en los **horarios de atención.**

El **horario mínimo exigido** de atención es en jornada de lunes a viernes (laborables en Bilbao), en horario continuo, como mínimo, de 10:30 a 16:30 horas (6 horas).

El **horario ofertado** para el servicio es de _____, de lunes a _____.

Criterio 3: Atención **bilingüe (euskera/castellano)**, **2 puntos**

Se presta atención **telefónica** Bilingüe (Sí/No): _____

Se presta atención **escrita** Bilingüe (Sí/No): _____