PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA OSAKIDETZA

NÚMERO DE EXPEDIENTE

2025/00745

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO 4
1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato 4
1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios 4
1.3. Procedimiento de adjudicación 5
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 5
2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 6
2.2. Alcance del contrato 6
3. LOTES 7
3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos. 7
4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 7
5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES 7
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 8
6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: 8
6.2. Gestión del servicio y operativa: 8
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES 11
7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote 11
LOTE 1: Transporte, alojamiento, alquiler de vehículos y servicios anejos. 11
REQUISITOS TÉCNICOS: 11
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: 13
CRITERIOS AMBIENTALES EN LA CONTRATACIÓN DE VIAJES: 16
7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote 17
7.3. Número máximo de lotes a los que licitar 17
7.4. Número máximo de adjudicatarios por lotes 17
8. VARIANTES TÉCNICAS 17
9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA 18
9.1. Muestras 18
9.2. Presentación de producto: 18

9.3. Visita de obra 18
10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA 18
11. MODELO DE GESTIÓN 19
11.1. Equipo organizativo 20
11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 21
11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 21
12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO 22
12.1. Condiciones de ejecución 22
12.2. Modelo de control y seguimiento 22
12.3. Programa de trabajo 23

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego consiste en la contratación de un servicio de agencia de viajes que se encargue de la gestión de billetes de transporte, reservas de alojamiento, alquiler de vehículos, y otros servicios complementarios propios de una agencia de viajes que Osakidetza precise para el personal de las diferentes organizaciones de servicios en el ejercicio de sus funciones.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Tal y como se menciona en la memoria justificativa, se describe a continuación la justificación de la contratación:

En el desarrollo de su actividad profesional, el personal de Osakidetza necesita realizar viajes de trabajo para asistir a reuniones, jornadas, congresos, cursos, eventos o actividades similares. Estos viajes pueden llegar a ser muy diversos y con destinos muy dispares.

Con el propósito de optimizar en tiempo y ahorro significativo en el gasto que implica la organización de desplazamientos, transporte, alojamiento, alquiler de vehículos, asistencia técnica, así como otros servicios relacionados con los viajes que tenga que realizar el personal de Osakidetza, es necesario contratar el servicio de una agencia de viajes especializada que gestione las tareas descritas.

1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

La búsqueda y gestión de billetes de transporte, reservas de alojamiento, alquiler de vehículos y servicios anejos requieren de la contratación de una empresa del sector de las agencias de viajes.

La actividad está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sobre Buenas Prácticas en la Contratación de Servicios del Gobierno vasco, y no disponiendo de medios materiales ni humanos necesarios para abastecerse, así como la disponibilidad horaria que se requiere, se considera necesaria su contratación.

1.3. Procedimiento de adjudicación

El procedimiento de adjudicación seleccionado es el **PROCEDIMIENTO ABIERTO** (Art. 156 a 158) de la LCSP 9/2017, del 8 de noviembre, con varios criterios de adjudicación, a través de la tramitación ordinaria.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El presente contrato se adjudicará para cubrir el servicio de agencia de viajes que incluirá la gestión de reservas, emisión, modificación, anulación o compensación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, alquiler de vehículos y alojamiento tanto en territorio nacional como internacional que resulten necesarios con motivo de los desplazamientos y estancias que Osakidetza necesite gestionar para su personal.

Las organizaciones de servicios adheridas al presente contrato son:

- Dirección General
- Emergencias
- Centro Vasco de Transfusión y Tejidos Humanos
- Organización Sanitaria Integrada Araba
- Organización Sanitaria Integrada Rioja Alavesa
- Organización Sanitaria Integrada Bidasoa
- Organización Sanitaria Integrada Debabarrena
- Organización Sanitaria Integrada Debagoiena
- Organización Sanitaria Integrada Donostialdea
- Organización Sanitaria Integrada Goierri–Alto Urola
- Organización Sanitaria Integrada Tolosaldea
- Organización Sanitaria Integrada Barakaldo-Sestao
- Organización Sanitaria Integrada Barrualde-Galdakao
- Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto
- Organización Sanitaria Integrada Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces
- Organización Sanitaria Integrada Uribe
- Hospital Gorliz
- Hospital Santa Marina
- Red de Salud Mental de Araba
- Red de Salud Mental de Bizkaia
- Red de Salud Mental de Gipuzkoa
- Onkologikoa Fundazioa

2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

Las destinatarias son las Organizaciones de Servicios de Osakidetza.

2.2. Alcance del contrato

El servicio comprende las funciones propias de las agencias de viajes:

- Gestión de reservas, emisión, modificación, anulación, compensación en su caso y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo tanto nacional como internacional.
- Gestión de reservas en hoteles tanto nacionales como internacionales.
- Alquiler de vehículos.
- Servicio de taxi.
- Traslados y transfer.
- Tramitación de visados.
- Contratación de seguros de viaje.
- Asesoramiento e información sobre la situación, características, costumbre, necesidades de vacunación, etc. De los lugares objeto de los viajes.
- Inscripción a congresos, jornadas, ferias, seminarios, encuentros y eventos no organizados por Osakidetza.
- Todas aquellas prestaciones que, a juicio de la empresa adjudicataria, resulten convenientes para proporcionar el servicio en las mejores condiciones económicas y de calidad.

En el desarrollo de su actividad, los viajes de trabajo que se soliciten por parte de Osakidetza serán en su mayoría nacionales, si bien podría darse el caso de algún viaje internacional.

Estos viajes están sujetos a las distintas necesidades y oportunidades que se van presentando, por ello resulta difícil establecer una cantidad fija como compromiso de contratación, ya que el número final de desplazamientos y reservas a lo largo del año dependerá de las necesidades del momento.

3. LOTES

3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos.

Un único lote el cual comprende la contratación de un servicio de transporte, alojamiento, alquiler de vehículos, tramitación de visados, contratación de seguros de viaje, traslados y transfer y otros servicios anejos o complementarios que sean demandados por Osakidetza, y que estén incluidos en las funciones propias de una agencia de viajes.

No procede la división por lotes del expediente por razones de mayor eficiencia y coordinación de la ejecución de las prestaciones, y por la imposibilidad de realizar un seguimiento del servicio si está fragmentado, en lugar de ser unificado.

LOTE	DENOMINACIÓN DEL LOTE
1	**Transporte, alojamiento, alquiler de vehículos y servicios anejos.**

4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

Este contrato se regirá por:

- ✓ Las cláusulas contenidas en este Pliego y las especificaciones del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que forma parte integrante del mismo.
- ✓ Por cualesquiera otras disposiciones que regulen la contratación tanto a nivel estatal como de la Comunidad Autónoma de Euskadi y que resulten aplicables en el ámbito de la misma.

5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES

Los establecidos en los requisitos normativos y etiquetas generales.

6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes:

La empresa que resulte adjudicataria del presente contrato estará obligada a cumplir con los requisitos mínimos recogidos en este documento y deberá atender adecuadamente el objeto del presente pliego, utilizando a tal fin los medios humanos y materiales necesarios para la adecuada y correcta prestación del servicio.

6.2. Gestión del servicio y operativa:

Condiciones generales de los servicios a prestar:

- La empresa adjudicataria atenderá y realizará el servicio de reserva, confirmación y emisión de documentos de los servicios prestados en jornada de lunes a viernes, con el horario mínimo de 9:00h a 18:00h.

  La empresa adjudicataria podrá ampliar el horario ordinario de prestación del servicio.
- Fuera del horario establecido, la empresa adjudicataria deberá prestar un servicio telefónico de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año, con capacidad para realizar cambios, modificaciones o cancelaciones de los servicios encargados por Osakidetza a la misma, y de resolver incidencias que se produjeran en las órdenes de viaje. Es por ello, que la adjudicataria deberá facilitar, junto a los títulos de transporte y o de alojamiento un número de teléfono al que llamar en casos de emergencia. La prestación de este servicio será gratuita. Se valorará que dicho servicio sea propio de la empresa (no subcontratado).
- La empresa adjudicataria estará obligada a mantener los precios ofertados siempre que Osakidetza responda a una oferta en el tiempo establecido:
  - 24 horas para las reservas de transporte y alojamiento.
  - Resto de servicios solicitados: 48 horas.

  ***El tiempo empieza a contar desde la hora y minuto del envío del email por parte de la empresa adjudicataria.*

  Como consecuencia de lo anterior, Osakidetza no estará obligada a abonar diferencia alguna si finalmente el precio fuese superior al aceptado por estar dentro del plazo acordado.
- Si el motivo del viaje de la persona usuaria es acudir a una conferencia o similar y la organización encargada de la misma facilita la reserva u ofrece un descuento, Osakidetza facilitará dicho descuento a la agencia adjudicataria para que pueda

aplicarlo a la hora de hacer la reserva. En caso de imposibilidad, Osakidetza podrá realizar la reserva por su cuenta. Y lo mismo si la viajera o viajero dispone de algún descuento especial por su categoría.

- La empresa adjudicataria adelantará los gastos del servicio (prepago) cuando fuera necesario y Osakidetza procederá al abono del mismo una vez finalizado dicho servicio.
- La adjudicataria deberá entregar en las oficinas de Osakidetza los billetes y bonos en el menor tiempo posible desde su emisión y sin cargo alguno, siempre y cuando no sea posible el envío de dichos billetes y bonos por medios electrónicos.
- En la documentación a entregar, además de los billetes, bonos o reservas, etc, deberán indicarse las direcciones y teléfonos a los que acudir para resolver las incidencias que pudieran surgir en el servicio contratado. La adjudicataria también deberá enviar el correspondiente albarán del servicio contratado.
- Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase a petición del personal usuario se estará a lo que cada compañía tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación como de la clase de billete. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos. Los gastos suplementarios debidos a anulaciones o modificaciones que se produzcan por una negligencia imputable a la empresa adjudicataria, serán de su cargo.
- En aquellos casos en los que Osakidetza, por su cuenta, pudiera obtener, 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.

  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.
- 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, o problemas con las reservas de alojamiento o vehículos, así como reclamaciones relacionadas con el servicio recibido.

  Las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje tramitado a través de la empresa adjudicataria deberá resolverse 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.
- Existirá un servicio permanente de información y apoyo.

- La empresa adjudicataria deberá informar puntualmente a Osakidetza 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, o situaciones excepcionales como desastres naturales, conflictos geopolíticos, o pandemias, etc. Esta información deberá proporcionarse tan pronto como la adjudicataria tenga conocimiento de dichas incidencias, utilizando medios como correo electrónico o llamada telefónica.
- En los supuestos de viajes que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario además de los habituales, la contratista, además de prestar asesoramiento continuo, tramitará su obtención. La gestión de estos títulos no tendrá costes para Osakidetza, que sí se hará cargo de las tasas o costes públicos necesarios para la tramitación del visado.
- Asimismo, cuando las autoridades sanitarias españolas o la Organización Mundial de la Salud aconsejen la vacunación o medidas o cuidados sanitarios extraordinarios en determinados países, la empresa adjudicataria informará puntualmente y por escrito a Osakidetza.
- Osakidetza podrá 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.

7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

7.1. Requisitos técnicos excluyentes por lote

LOTE 1: Transporte, alojamiento, alquiler de vehículos y servicios anejos.

REQUISITOS TÉCNICOS:

La empresa adjudicataria se encargará de la gestión integral de los servicios contratados y las posibles incidencias que surjan durante los mismos, con la máxima rapidez y eficacia.

El servicio tiene que poder realizarse vía online u offline.

RESERVAS ONLINE:

La agencia de viajes que resulte adjudicataria deberá contar con una herramienta que permita realizar auto-reservas por Internet al personal que se autorice desde Osakidetza. La creación de usuarios para el uso de dicha herramienta será solicitada por Osakidetza a la empresa adjudicataria, quien atenderá la petición en un plazo no superior a 24 horas.

Dicha herramienta deberá tener las siguientes características:

Reserva de vuelos:

- La búsqueda deberá mostrar:
  - La combinación más barata
  - Todas las combinaciones posibles
  - La opción de combinar los billetes
- Deberá mostrar una página donde se resuman todas las opciones elegidas con indicación del último día para comprar el billete.
- Deberá disponer de una página donde se seleccione la persona que viaja y se indiquen sus datos personales.
- La confirmación de la reserva se deberá enviar a la dirección de correo electrónico indicado.
- Incluirá un campo de "**observaciones**" para poder incorporar la información pertinente al realizar la reserva, así como un campo de "**solicitante**" y "**viajero**", de manera que dicha información se refleje posteriormente en la factura y en el documento Excel que enviará a Osakidetza.

Reserva de alojamiento:

- La búsqueda de alojamiento se podrá hacer, como mínimo, introduciendo el nombre de la ciudad. Asimismo, deberá contener un buscador avanzado para introducir una búsqueda más concreta y específica.
- Los resultados se deberán mostrar en los tres modos indicados en reserva de vuelos (combinación más barata, combinaciones posibles y combinar billetes), y en todo caso, se deberá mostrar el precio más bajo.
- Deberá mostrar un mapa de la ciudad que permita conocer de la manera más exacta posible la localización del alojamiento.
- Incluirá un campo de "**observaciones**" para poder incorporar la información pertinente al realizar la reserva, así como un campo de "**solicitante**" y "**viajero**", de manera que dicha información se refleje posteriormente en la factura y en el documento Excel que enviará a Osakidetza.

RESERVAS OFFLINE (telefónica, email o asimilable):

- La agencia de viajes que resulte adjudicataria atenderá las peticiones de las personas que hayan sido autorizadas para realizar dicha tramitación.
- La empresa adjudicataria enviará al peticionario, a la mayor brevedad posible, la información solicitada.
  - Si el servicio requerido es un medio de transporte o alojamiento, el plazo máximo de respuesta serán 4 horas.
  - Para el resto de servicios solicitados, el plazo máximo de respuesta serán 24 horas.
- La empresa adjudicataria formalizará la reserva una vez que Osakidetza se lo indique.
- Una vez realizada la reserva y confirmación del servicio contratado a través de la agencia, los billetes, bonos de hotel u otros justificantes de servicios solicitados se remitirán dentro de la misma jornada laboral a la viajera o viajero por medios electrónicos. En la documentación que se entregue sobre el viaje, además de la necesaria para su ejecución, estarán:
    - Billetes de transporte o bonos de alojamiento
    - Itinerario del viaje
    - Precio de los billetes emitidos o bonos de hotel
    - Información sobre requisitos sanitarios o visados necesarios durante el viaje.
    - Teléfono y direcciones de correo electrónico a las que acudir en caso de incidencia.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Las empresas licitadoras deberán ajustarse a las siguientes especificaciones:

TRANSPORTE:

La empresa adjudicataria tramitará todos los billetes que Osakidetza solicite, tanto para viajes nacionales como internacionales, en cualquier medio de transporte (avión, tren, autobús, barco o ferry).

Osakidetza 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.

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

El servicio comprenderá la reserva, confirmación, emisión, entrega y facturación de títulos de viaje, así como posibles cambios, nuevas emisiones, anulaciones y reembolso de títulos de viaje. En el supuesto de que no existan plazas para los destinos, fechas y clases solicitados, la empresa adjudicataria deberá proponer a Osakidetza soluciones alternativas.

La empresa ofertará la tarifa más ventajosa, en cada uno de los viajes realizados por cualquier medio de transporte, en función de las fechas, horarios, características del pasajero, así como otras circunstancias que ocurran en dichos viajes.

Se actuará de acuerdo a las siguientes reglas:

- ✓ La empresa adjudicataria facilitará, a la mayor brevedad posible (máximo 4 horas) desde que Osakidetza hubiera solicitado información, al menos tres (3) alternativas o planes de viaje. Estas alternativas o planes de viaje deberán contener obligatoriamente la siguiente información:
  - Fechas y horarios de viaje
  - Itinerarios
  - Línea aérea o compañía de transporte
  - Disponibilidad de plazas
  - Características y condiciones de la reserva (reembolsable y/o flexibilidad para cambios de hora/día, condiciones anulación…)
  - Precio oficial con tasas incluidas
  - Gastos de la Agencia de Viajes
  - Descuentos aplicados en base al contrato firmado con Osakidetza
  - Precio final que abonar por Osakidetza (impuestos y tasas incluidas).

- ✓ Osakidetza considerará las alternativas remitidas y, una vez aceptada una de las opciones, la comunicará a la empresa adjudicataria, y ésta procederá a la reserva y

emisión de los billetes. En el momento de la confirmación, la empresa adjudicataria, se compromete nuevamente a enviar la información actualizada, y además incluirá:

- Plaza adjudicada, en caso de que sea numerada

✓ Los precios ofertados se respetarán y, por tanto, Osakidetza no estará obligada a abonar la diferencia del precio del billete si finalmente éste fuese superior al aceptado como consecuencia de la fluctuación de precios de las compañías, siempre y cuando Osakidetza responda a la agencia de viajes en el plazo establecido.

ALOJAMIENTO:

La empresa adjudicataria tramitará y confirmará las reservas de plazas hoteleras que Osakidetza solicite, en establecimientos próximos a la sede de celebración, tanto en el ámbito nacional como internacional y en las categorías que se indique.

Los establecimientos no excederán las 4 estrellas, exceptuando los casos en los que uno de 5 estrellas no supere el precio de los de 4 ofertados. Las habitaciones serán preferentemente dobles de uso individual. El régimen de alojamiento será, como norma general de alojamiento y desayuno (AD). Las personas componentes de un mismo viaje deberán estar alojados preferentemente en el mismo hotel.

La empresa adjudicataria garantizará la reserva y cualquier eventualidad frente a los establecimientos hoteleros, de forma que los hoteles no requieran a las personas usuarias de los servicios de alojamiento de garantía de una tarjeta de crédito a modo de fianza o caución. La excepcionalidad de esta regla deberá ser previamente justificada y avisada por la empresa adjudicataria.

El servicio comprenderá la reserva, confirmación y facturación de las habitaciones. La empresa adjudicataria aplicará los precios especiales y/o mejorados que resulten como consecuencia de acuerdos internos entre ésta y las compañías.

Se actuará de acuerdo a las siguientes reglas:

✓ La empresa adjudicataria facilitará vía correo electrónico o cualquier otro medio en el que quede constancia, a la mayor brevedad posible (máximo 4 horas) desde que Osakidetza hubiera solicitado información, al menos tres (3) alternativas o alojamientos posibles, ajustadas a las instrucciones y características solicitadas por Osakidetza. Las alternativas deberán contener obligatoriamente la siguiente información:

- Nombre del hotel y dirección
- Categoría (número de estrellas)
- Disponibilidad de plazas

- Condiciones de la reserva (tipo de habitación, AD/MP/PC, horarios check in y check out...)
- Características de la reserva (reembolsable, flexibilidad para cambios de hora/día o ampliación de número de días...).
- Conexiones con transporte público
- Precio oficial con tasas e impuestos incluidos
- Gastos de Agencia de Viajes
- Descuentos aplicados en virtud del contrato firmado con Osakidetza
- Precio final que abonar por Osakidetza (tasas e impuestos incluidos)

✓ Osakidetza considerará las alternativas remitidas y una vez aceptada una de las mismas y comunicada su decisión a la empresa adjudicataria para que ésta proceda a la reserva, no vendrá obligada a abonar diferencia alguna si finalmente el precio del alojamiento fuese superior al aceptado por Osakidetza, siempre y cuando Osakidetza responda a la agencia de viajes en el plazo establecido.

✓ En el momento de la confirmación, la empresa adjudicataria, se compromete nuevamente a enviar la documentación actualizada, a la que añadirá la información correspondiente a la base imponible.

✓ Además, gestionará los cambios y anulaciones pertinentes en base a las condiciones que permitan las reservas previamente realizadas.

ALQUILER DE VEHÍCULOS Y SERVICO DE TAXI:

En el caso de alquiler de vehículos con o sin conductor por parte de Osakidetza, se indicará a la contratista las fechas y horas en que se requiere su uso, lugar de recogida y entrega de la persona o vehículo, características del vehículo, etc.

Los vehículos a alquilar serán principalmente coches. También se podrá precisar el alquiler de autobuses con conductor para el traslado del personal de la organización a diferentes destinos como pueden ser recintos donde se celebran ofertas públicas de empleo u otros.

La contratista debe facilitar a la persona solicitante las diferentes alternativas con indicación en relación a cada una de ellas de las características del vehículo con o sin conductor y el precio.

En caso de que la contratista no tenga disponible ningún vehículo de entre sus proveedores en la fecha, hora y lugar solicitada y, por lo tanto, no pueda ofrecer el servicio solicitado, deberá igualmente ocuparse de la gestión y buscar y encontrar un vehículo que cubra el servicio solicitado por Osakidetza.

En caso de que finalmente la alternativa encontrada no se encuentre entre sus proveedores, y no haya podido ofrecer el servicio solicitado.

Con carácter general se ofrecerán tarifas que incluyan seguro a todo riesgo.

La empresa pondrá a disposición de Osakidetza un servicio de taxi para la realización de aquellos viajes que se precisen.

Además, gestionará los cambios y anulaciones pertinentes, y todo ello en las mejores condiciones de precios y seguridad.

OTROS SERVICIOS:

La empresa adjudicataria deberá prestar, como mínimo, los siguientes servicios complementarios:

- ✓ Tramitación de visados.
- ✓ Contratación de seguros de viaje.
- ✓ Traslados y transfer.
- ✓ Todas aquellas prestaciones que resulten convenientes para proporcionar el servicio en las mejores condiciones económicas y de calidad.

CRITERIOS AMBIENTALES EN LA CONTRATACIÓN DE VIAJES:

- ❖ Emplear, en la medida de lo posible, medios de transporte ambientalmente responsables y sostenibles.
- ❖ Buscar alojamientos con buenas conexiones en trasporte público.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: (obligado cumplimiento)

- VIAJE: Cuando se solicite organizar un viaje, la adjudicataria estudiará las opciones disponibles e informará de las mejores alternativas a la persona responsable de la petición. En desplazamientos con viajes en avión de duración inferior a 3 horas, la adjudicataria también estudiará y comunicará las posibilidades de desplazamiento en tren y, desplazamientos en coche con chófer.
- ALOJAMIENTO: En el caso que se solicite la reserva de alojamiento, la adjudicataria buscará aquellos que tengan buena conexión de transporte público y/o cercanos. Será en establecimientos próximos a la sede de celebración.
- VEHÍCULO TURISMO: En el caso que se solicite el alquiler de turismos, la adjudicataria informará a la persona responsable de la petición de las diferentes

alternativas (mínimo dos) disponibles. En la documentación a presentar se indicará, para cada opción, la siguiente información:

Marca, modelo y matrícula	Tipo de combustible	Etiqueta de la Dirección General de Tráfico (DGT)	Emisiones de CO_2 (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), a elegir por la entidad contratante la tecnología más adecuada para el tipo de vehículo. La información sobre las emisiones del vehículo se puede obtener del fabricante o distribuidos y/o en la página web http://coches.idae.es/.

El licitador deberá demostrar su capacidad para calcular los datos de Huella de Carbono (Kg CO2e/kg residuo) para todos los servicios incluidos en el alcance del presente pliego. Se considerará que los datos son válidos en el caso de que el licitador tenga su huella registrada de acuerdo al Real Decreto 163/2014, de 14 de marzo, o la organización esté inscrita en sistema EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) o en algún sistema equivalente.

7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote

No procede

7.3. Número máximo de lotes a los que licitar

No procede.

7.4. Número máximo de adjudicatarios por lotes

No procede.

8. VARIANTES TÉCNICAS

No procede.

9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

9.1. Muestras

No procede

9.2. Presentación de producto:

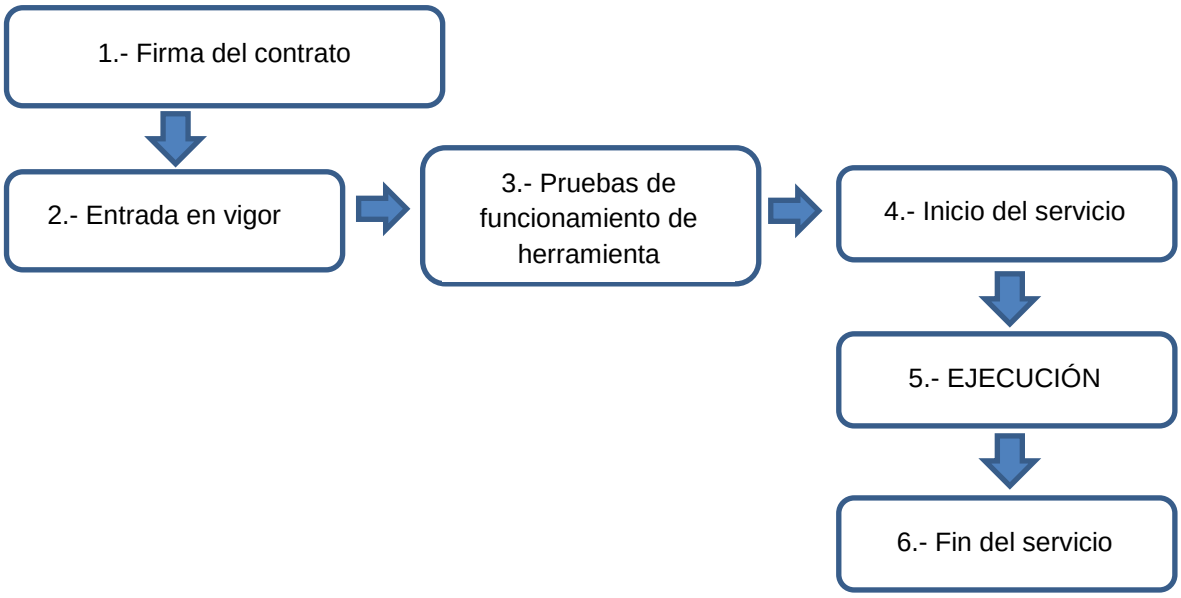
No procede.

9.3. Visita de obra

No procede.

10. LUGAR Y PLAZOS DE ENTREGA / PLAN DE PUESTA DE MARCHA

Lo establecido en los Requisitos Técnicos Generales y por lotes.



La empresa adjudicataria se compromete a tener el servicio totalmente operativo en la fecha de entrada en vigor del contrato.

En su oferta, cada licitador deberá presentar un plan de puesta en marcha del Servicio que defina las pruebas de funcionamiento de procesos, sistemas y comunicaciones a realizar

junto con Osakidetza para verificar el correcto funcionamiento de éstos antes de comenzar el servicio.

Dicho plan se definirá en su detalle de mutuo acuerdo entre la empresa adjudicataria y Osakidetza, de forma previa a la entrada en vigor del contrato. La ejecución de dicho plan y sus pruebas deberán realizarse inmediatamente después de la entrada en vigor del contrato, pudiendo necesitarse un período de tiempo a consensuar, para su integración.

El plan de servicio debe garantizar el correcto funcionamiento de procesos, sistemas y comunicaciones durante la vigencia del contrato, así como especificar las acciones correctivas a acometer en caso de fallo temporal de alguno de los elementos mencionados.

Una vez finalizado el servicio, para considerarse correctamente finalizado, la empresa adjudicataria deberá:

- Asegurarse que la gestión de los viajes en curso queda perfectamente garantizada ya sea porque ella misma finalizará los trámites o por haber hecho el traspaso de la información a la nueva empresa adjudicataria.
- Proporcionar a Osakidetza todos los informes debidos hasta la fecha.

11. MODELO DE GESTIÓN

Todos los servicios que son objeto del presente contrato se ejecutarán en las oficinas de la empresa adjudicataria, siendo por cuenta de la adjudicataria todos los gastos que se deriven de la prestación del servicio incluyendo instalaciones y personal, equipamiento, gastos de comunicación, franqueo de correspondencia, material de oficina o cualquier otro.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de Osakidetza los medios personales, materiales y técnicos necesarios para la óptima prestación del servicio.

La empresa adjudicataria tiene la obligación de cumplir con el protocolo de actuación que establezca Osakidetza para la contratación de los servicios objeto del contrato.

Será responsabilidad de la adjudicataria disponer de todos los permisos y licencias exigibles para el desarrollo de su actividad.

Si durante la duración del contrato fuesen exigidas otras licencias o autorizaciones, el contratista viene obligado a su obtención y presentación, sin que ello implique coste alguno para Osakidetza.

11.1. Equipo organizativo

El adjudicatario nombrará una persona de referencia que haga de interlocutora para cualquier comunicación que Osakidetza o la adjudicataria quiera transmitir. Deberá estar localizable permanentemente y, en caso de vacaciones, enfermedad o ausencia, la empresa adjudicataria comunicará el nombre de la persona que le sustituya.

Esta persona deberá contar con más de diez años de experiencia en un puesto similar y con capacidad suficiente para representar a la empresa.

Entre sus funciones estará:

- Dirigir el equipo de personas asignado para la ejecución del servicio. Administración y gestión del mismo.
- Supervisar el trabajo del equipo, cuidando los niveles de calidad en la atención al cliente y en la operatividad.
- Supervisar el cumplimiento de la política de viajes.
- Diseñar el plan de trabajo exclusivo para Osakidetza, implantación y seguimiento del mismo.
- Establecer mecanismos de seguimiento y control de la actividad y resultados del equipo de trabajo que atiende la cuenta, analizando resultados y tendencias, así como la profesionalidad en el servicio prestado y adoptando medidas preventivas correctoras.
- Verificar la correcta ejecución de la gestión postventa.
- Seguimiento de facturación y rentabilidad, así como acciones de fidelización y mantenimiento.
- Promover y fomentar acuerdos con proveedores que puedan interesar a Osakidetza, así como verificar la consecución de ahorros a través de la gestión del personal encargado de la prestación del servicio.
- Establecer áreas de mejora y marcar objetivos a alcanzar para sucesivos períodos.
- Aplicación y puesta en marcha de análisis y estrategias de reducción de costes.
- Innovación y aplicación de nuevas tecnologías.
- Gestionar las reclamaciones presentadas.
- Proactividad en cuanto a detección de ventajas corporativas y oportunidades para Osakidetza.
- Buscar el incremento del valor aportado a Osakidetza a través de mejora en los procesos y supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad.

11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

Se requiere la prestación de un servicio global, de forma que es responsabilidad de la empresa adjudicataria el dimensionamiento del número de personas necesario y preciso para atender en cada momento los requisitos de este pliego y las necesidades de Osakidetza.

La adjudicataria se compromete a que, el personal asignado al servicio, disponga de la formación, aptitudes y experiencia adecuada para la correcta realización de su trabajo, valorándose la capacidad comunicativa, correcta atención y disponibilidad para la prestación del servicio. Deberá contar con una experiencia mínima demostrable de cinco años en un puesto similar y deberá poder desarrollar sus funciones y comunicarse fluidamente en euskera, castellano e inglés.

Dicho personal estará dado de alta en la seguridad social de acuerdo con su categoría laboral y convenio colectivo que le resulte aplicable.

Entre sus funciones estará:

- Atención de solicitudes del día a día.
- Gestión, tramitación y modificación de reservas hasta la confirmación total de las solicitudes e informando puntualmente del estado de la reserva.
- Preparación de la documentación necesaria para realizar la entrega al viajero, archivando la documentación que sea precisa, cumpliendo los procesos definidos.
- Documentar y mantener actualizados los conocimientos del producto, novedades del sector y herramientas tecnológicas para asesorar adecuadamente y con calidad al personal de Osakidetza.
- Atención y resolución de incidencias tanto operativas como de pasajeros.
- Reportar los datos exigidos a la persona referente del contrato en su empresa.

11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

La empresa adjudicataria dispondrán de una herramienta de auto-reserva adaptable a las necesidades de Osakidetza. El desarrollo y/o posibles adaptaciones de la herramienta a las particularidades de Osakidetza estarán incluidas en la oferta presentada, no pudiéndose reclamar a Osakidetza coste alguno por este motivo.

Contará con conexión a los sistemas informáticos de reservas que permitan la confirmación inmediata de plaza en todas las compañías aéreas, navieras, ferroviarias o de autocar, en su caso, con reserva de asientos y emisión de tarjetas de embarque.

Asimismo, dispondrá de un programa integrado que permita elegir en cada ocasión la tarifa más ventajosa, de acuerdo con las particularidades de cada viaje, fechas y duración.

Contarán con una página web con acceso restringido para la consulta de facturación e informes.

Un servicio telefónico gratuito de atención de 24 horas los 365 días del año.

12. EJECUCIÓN / FACULTAD DE INSPECCIÓN / PLAN DE TRABAJO / PROGRAMA DE TRABAJO

Lo establecido en este Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

12.1. Condiciones de ejecución

La empresa adjudicataria facilitará a Osakidetza el número de teléfono e email de la persona de referencia asignada con el fin de coordinar todas las actuaciones derivadas de la ejecución del contrato, garantizando la atención diaria en el horario indicado por Osakidetza, y resolver cualquier cuestión o incidencia que durante la ejecución del contrato pudiera plantearse.

El contrato se ejecutará a riesgo y ventura del contratista, con sujeción a las cláusulas del mismo.

La prestación del servicio no supone vínculo laboral alguno entre Osakidetza y los empleados de la empresa adjudicataria.

Será obligación del contratista indemnizar los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de la ejecución del contrato.

El adjudicatario se compromete formal y expresamente a cumplir a su costa y bajo su responsabilidad cualquier disposición legal, reglamentaria u otro rango, así como solicitud de autorizaciones, permisos, licencias etc. relacionadas con la actividad del servicio objeto del contrato.

12.2. Modelo de control y seguimiento

La empresa adjudicataria permitirá a Osakidetza comprobar que el personal a cargo de la gestión del servicio reúne los conocimientos requeridos para la gestión de las peticiones, incluyendo personal de apoyo en turnos, vacaciones y bajas por enfermedad con las mismas características y conocimientos que las personas titulares.

La adjudicataria llevará un control exhaustivo del servicio prestado, garantizando la disponibilidad y rapidez de gestión del personal encargado de la cuenta de Osakidetza, la agilidad en la solución de incidencias, cambios de billetes, reembolsos, etc.

Osakidetza controlará la buena ejecución del contrato, para ello podrá solicitar presupuestos por vías alternativas a este contrato en las mismas condiciones, a efectos de garantizar que la contratista negocia las mejores condiciones técnicas y económicas para la Administración.

Si desde Osakidetza se comprobara que por otros medios se puede obtener tarifas cuyo importe sea significativamente más ventajoso (25%), se comunicará a la adjudicataria y se registrará para su revisión. Si la situación persistiera, se considerará motivo de incidencia y se llevarán a cabo las medidas oportunas.

Mensualmente, la empresa adjudicataria enviará una tabla que contendrá como mínimo los siguientes datos: tipo de servicios, número de servicios, precio neto del servicio, costes de emisión o Fee, tanto del mes como sus acumulados en el año, incidencias, o cualquier otro dato que Osakidetza pudiera requerir.

La adjudicataria realizará, al menos una vez al año, una encuesta de satisfacción aleatoria a un número de usuarias y usuarios determinado, elaborará un informe con los datos obtenidos y los trasladará a Osakidetza.

Teniendo en cuenta el resultado de dicha encuesta y con el objetivo de buscar la eficiencia, la empresa adjudicataria emitirá una vez al año un informe donde aporte soluciones innovadoras que contribuyan a la optimización de los procesos basándose en los datos recopilados en ese tiempo.

La adjudicataria no podrá modificar, durante la vigencia del contrato, las condiciones de la oferta que sirvieron de base para la adjudicación, sin previa autorización escrita de la Dirección General de Osakidetza.

12.3. Programa de trabajo

No procede.

Vitoria-Gasteiz, a 25 de agosto de 2025

Fdo. **Estíbaliz Ruiz de Mendoza Vitoria**

Técnica de Servicios Estratégicos

Documento firmado por: MARIA ESTIBALIZ RUIZ DE MENDOZA VITORIA