PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL DEPARTAMENTO DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO (TCC 2026-02).

1. OBJETO DEL CONTRATO.

Este Pliego tiene por objeto establecer las condiciones por las cuales se ha de regir la contratación del servicio de agencia de viajes para las personas que prestan servicios en el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo.

A ese respecto, se podrá tomar como referencia la estructura del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, que se establece en el Decreto 38/2025, de 11 de febrero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, publicado en el Boletín Oficial del País Vasco nº 33 de 18 de febrero de 2025.

El servicio consistirá en la gestión de los desplazamientos y las estancias que se requieran desde el Departamento. Para ello, se gestionará la reserva, emisión, modificación, anulación, en su caso, y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, así como el alojamiento en hoteles nacionales e internacionales.

El servicio incluirá:

- **Transporte**: gestión de las reservas, modificación, anulación, si ocurriera, emisión y entrega de los billetes, tanto nacionales como internacionales de cualquier medio de transporte que sea preciso.

  Los medios de transporte podrán ser avión, tren, autobús o cualquier otro disponible para el acceso al lugar de destino. La contratista deberá ofertar la posibilidad de viajar por cualquiera de los medios de transporte existentes, atendiendo a la solicitud realizada por la Administración. Se considerará incluido en este servicio la gestión del transporte desde y hasta el aeropuerto o estación en el lugar de destino que se efectuará por cualquiera de los medios disponibles a elección de la Administración.

  El servicio de transporte incluirá también, cuando se precise la gestión a nivel nacional e internacional del alquiler de vehículos con o sin persona conductora.

  Respecto a los billetes de transporte, éstos serán por defecto de clase turista, salvo que por el Departamento se solicite de primera clase o bussiness.

- **Alojamiento**: gestión de las reservas y modificación o anulación de las mismas, en su caso. La contratista garantizará la reserva y cualquier eventualidad frente a los establecimientos hoteleros, de tal forma que los mismos no requieran a las personas usuarias la garantía de tarjeta de crédito a modo de fianza o caución.

  Con carácter general y a reserva de que la Administración pueda disponer otra cosa:

  - ✓ las habitaciones serán dobles de uso individual.
  - ✓ el régimen de alojamiento será alojamiento con desayuno incluido.

- **Otros servicios complementarios**:
    - 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 el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo. 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 a nivel nacional e internacional del alquiler de salas de conferencias y reuniones, intérpretes y catering que precisen las personas a quienes se prestará los servicios de transporte y alojamiento en los lugares de destino.

Este contrato recoge los servicios a prestar en los dos siguientes tipos de viajes:

- Viajes de carácter institucional que tienen por objeto la promoción, representación y defensa de los intereses del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo. Estos viajes pueden consistir en el traslado de comitivas o delegaciones con un determinado número de personas, definiendo el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo en cada viaje sus requerimientos y características concretas.
- Viajes derivados del desempeño profesional del personal adscrito al Departamento.

El presente contrato abarcará los siguientes viajes:

- Desplazamientos y estancias de altos cargos del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo y del personal adscrito al mismo, como consecuencia de su desempeño profesional.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1. CUESTIONES GENERALES

2.1.1. SOLICITUDES Y RESPUESTA

Para la ejecución del contrato la contratista pondrá a disposición del Departamento un correo electrónico en que se realizarán las solicitudes de servicios y se atenderán cuestiones de tramitación general. Igualmente, se pondrá a disposición un número de teléfono de asistencia ante cualquier incidencia que pudiera surgir y que requiriese ser solventada de manera inmediata. El número de teléfono y el correo electrónico deberá estar disponible de lunes a viernes en horario de oficina en días laborables.

A) Solicitud:

De manera ordinaria, se realizarán las solicitudes mediante correo electrónico enviado a la dirección que la contratista indique. Podrán solicitar los servicios de la contratista las personas que la Administración designe como responsables. La Administración comunicará los

nombres de las personas autorizadas para realizar las solicitudes previa formalización del contrato.

B) Respuesta:
La contratista presentará las ofertas correspondientes a la solicitud realizada por correo electrónico dirigido a la persona que realizó la solicitud, a la mayor brevedad posible y en todo caso, en un plazo máximo de 24 horas tras la recepción del correo electrónico que contenga la solicitud. Si la solicitud se realizó en viernes o víspera de festivo, el plazo de 24 horas se extenderá hasta el siguiente día hábil o laborable a la misma hora y minuto que aquella en la que se realizó la solicitud. Salvo que la solicitud responda a razones de urgencia, en cuyo caso, la Administración determinará en la solicitud el plazo del que dispondrá la contratista.

C) Ofertas:
La contratista, antes de efectuar cualquier reserva, compra de billetes o alquiler, etc. siempre debe proporcionar al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo las condiciones del servicio y el coste de la posible cancelación. En la medida en que la solicitud realizada lo permita, deberá presentar las tres mejores ofertas que se ajusten a la solicitud realizada (por ejemplo; por ubicación, servicios, acceso,…) y en cualquier caso atender a las preferencias del Departamento cuando este solicite una oferta concreta (por ejemplo; un determinado establecimiento hotelero), debiendo buscarlo y ofrecérselo en las mejores condiciones. La contratista presentará las ofertas con el presupuesto desglosado.

El Departamento de Turismo, Comercio y Consumo se podrá solicitar a la contratista la aclaración de aspectos de la oferta que sean de su interés.

D) Reserva:
A la vista de las diversas alternativas y resueltas las dudas que pudieran surgir, la persona solicitante del Departamento comunicará a la contratista la opción elegida a la mayor brevedad posible.

2.1.2. INCIDENCIAS

La contratista deberá dar un teléfono de atención 24 horas para resolver cualquier incidencia que pudiera surgir durante el viaje y estancia gestionada por la contratista. Las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje serán transmitidas por los viajeros a la empresa contratista 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 nacional.

2.1.3. OTRAS CUESTIONES

Los billetes, reservas de hotel u otros documentos o justificantes de los servicios solicitados, se remitirán normalmente por medios electrónicos y si esto no fuera posible, por las características de la documentación, dicha entrega se realizará puntualmente en las dependencias del Departamento por cuenta de la contratista, debiendo entregarlos con la antelación suficiente que permita a la persona viajera realizar su viaje sin incidencia alguna.

Será 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.

La contratista deberá informar por escrito mediante correo electrónico al Departamento, sobre las recomendaciones que, sobre el destino, emita el Ministerio de Asuntos Exteriores o cualquier otro organismo nacional o internacional relativos a asuntos como vacunas, consejos sobre lugares concretos no recomendables del país de destino, ubicación de hospitales más adecuados en caso necesario, etc. Dicha información se proporcionará con la antelación suficiente para que puedan ser adoptadas por las personas que realicen el viaje las medidas necesarias y preferiblemente antes o con la emisión de los títulos de viaje. Así mismo, el Departamento podrá solicitar a la contratista, sin coste, la realización de las gestiones oportunas para la obtención de visados cuando éstos resulten necesarios para la realización de un viaje.

El Departamento 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.

2.1.4. ACCESIBILIDAD Y ADAPTACIONES

En el caso de que las personas físicas que requieran usar los servicios objeto de este contrato tengan algún tipo de discapacidad o necesidad especial, la empresa contratista asegurará que los servicios se brindan con las adaptaciones necesarias de accesibilidad u otros para que las mismas puedan usarlos adecuadamente.

2.1.5. COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN

La contratista designará a una persona como coordinadora del contrato que se encargará de mantener las relaciones con la persona responsable del contrato designada por la Administración. A la persona coordinadora le corresponderá la dirección de los trabajos en la empresa contratista, así como impartir directamente las órdenes e instrucciones laborales al resto de personas que ejecutarán el contrato. Sin perjuicio de lo anterior, en los supuestos de bajas laborales o de períodos vacacionales dicha persona será sustituida por otra, debiendo comunicarse al Departamento dicha circunstancia.

La contratista deberá poner a disposición del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo un correo electrónico y teléfono de la persona coordinadora del contrato a efectos de cualquier incidencia en la ejecución que pudiera surgir.

Serán funciones de la persona responsable del contrato supervisar y constatar la correcta ejecución de la prestación de los servicios contratados y, en su caso, requerir a la empresa contratista para que modifique o complete los trabajos realizados, cuando considere que no

se están realizando con la calidad o el alcance necesarios para cumplir con el objeto del contrato, estableciendo las oportunas directrices.

La empresa contratista se compromete a ejercer de modo real, efectivo y continuado el poder de dirección inherente a la misma en relación con su plantilla, asumiendo en exclusiva respecto del personal asignado a la ejecución del contrato todo lo relacionado con la negociación y pago de retribuciones salariales, licencias, vacaciones, sustituciones, prevención de riesgos laborales, régimen disciplinario, relaciones sindicales y todos los demás derechos y obligaciones que se deriven de los contratos de trabajo propios.

El Departamento de Turismo, Comercio y Consumo 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 la adjudicataria. 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 la adjudicataria o que se oferten en peores condiciones económicas.

Asimismo, el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo no asume la obligación de contratar con la agencia los viajes y alojamientos que se realicen con motivo de viajes institucionales junto con el Departamento de Lehendakaritza.

2.1.6. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y MEDIOS

La contratista gestionará en todo caso los servicios en sus propias oficinas, nunca en las del Departamento y deberá disponer de los equipos o sistemas informáticos y ofimáticos adecuados para el buen funcionamiento de los servicios y para poder realizar y entregar la documentación requerida.

La empresa contratista deberá disponer de todas las autorizaciones y licencias administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad empresarial, siendo además la única responsable de las prestaciones del contrato ante las compañías aéreas, hoteles, etc.

2.2. CUESTIONES ESPECÍFICAS

2.2.1. ALOJAMIENTO.

El Departamento de Turismo, Comercio y Consumo 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.

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 categoría del establecimiento hotelero será de 3 o 4 estrellas (exceptuando los casos en los que uno de 5 estrellas no supere el precio de los de 4 ofertados).

Corresponderá a la adjudicataria gestionar los trámites que sean precisos para realizar la reserva, así como los cambios y anulaciones que se soliciten.

El Departamento de Turismo, Comercio y Consumo considerará las alternativas remitidas como ofertas finales que no estarán sujetas a modificaciones, salvo decisión del Departamento. Por tanto, una vez aceptada una de las alternativas y comunicada su decisión a la adjudicataria para que realice la reserva, el Departamento no vendrá obligado a abonar diferencia alguna si finalmente el precio del alojamiento fuese superior al aceptado.

Corresponderá a la contratista gestionar los trámites que sean precisos para realizar la reserva, así como los cambios y anulaciones que se soliciten.

La contratista deberá aportar, a solicitud del Departamento, certificaciones expedidas por los mayoristas o en su caso establecimientos hoteleros de los precios ofertados por estos.

2.2.2. EMISIÓN DE BILLETES DE TRANSPORTE.

Por parte de Departamento de Turismo, Comercio y Consumo 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.

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

Además, la contratista deberá remitir por e-mail a la persona gestora del contrato toda la información que se le solicite; especialmente, las aclaraciones relativas a la posibilidad de anulación o cualquier otra información que revista especial importancia en orden a efectuar la elección que más interese.

La contratista gestionará igualmente los cambios y anulaciones que sean precisos, procediendo al reembolso de los importes que correspondieran.

2.2.3. SEGURO DE CANCELACIÓN

La contratista deberá ofrecer la posibilidad de contratar, para cada servicio de alojamiento y/o avión que se solicite, un seguro de cancelación cuya cobertura deberá ser del 80% del coste del servicio de alojamiento y/o avión.

El Departamento no está obligado a contratar el seguro de cancelación. Pero, en todo caso, la contratista está obligada a ofertárselo.

2.2.4. OTROS SERVICIOS

En los supuestos de viajes a países que requieran visado o cualquier otro documento extraordinario además de los habituales, la contratista tramitará su obtención. No se aplicará el descuento a los gastos de concesión del visado o a otros gastos de similar naturaleza que obedezcan a tasas o a precios públicos. Los gastos de gestión de los visados no tendrán costes para el Departamento, que únicamente se hará cargo de las tasas o costes necesarios para la tramitación del visado.

En el caso de alquiler de vehículos por parte del Departamento se indicará a la contratista las fechas en que se requiere su uso y las características del vehículo.

Los precios ofertados serán como máximo los que figuren en las plataformas informáticas oficiales de las empresas de alquiler que corresponden al lugar donde se efectúa el mismo.

2.2.5. ASEGURAMIENTO DE LAS VIAJERAS Y LOS VIAJEROS

En todo viaje que haya sido acordado con la empresa contratista, deberá asegurar a todas las personas que realicen el viaje y la estancia con una cobertura de riesgos a través de los correspondientes seguros de vida, accidentes, pérdida o robo de equipajes, etc.

Por ello, la empresa contratista deberá disponer de una póliza de seguro para la cobertura de riesgos de los viajes o de las consecuencias directas de los mismos, en los términos establecidos en la cláusula particular 9ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Las pólizas de estos deberán ser presentados con anterioridad a la firma del contrato.

La empresa podrá ofrecer para cada solicitud de servicio de viaje seguros adicionales. La Administración no está obligada a contratarlos.

2.2.6. PRIVACIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

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

La información proporcionada por la Administración 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.

En cuanto a la protección de los datos personales a los que tengan acceso, la contratista será encargada del tratamiento y le serán de aplicación las disposiciones vigentes en la materia.

Vitoria-Gasteiz, a fecha de la firma electrónica



Fecha:
2026.02.04
09:31:27
+01'00'

Jose A. Carrillo Navas

DIRECTOR DE SERVICIOS