Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Pliego de Condiciones Técnicas:

Contratación del Servicios de agencia de viajes

Fecha: 09-02-2026

Referencia:

EJIE S.A.

Avda. del Mediterráneo, 14

01010 Vitoria-Gasteiz

Tel. 945 01 73 00

www.ejie.eus

Este documento es propiedad de EJIE, S.A. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE, S.A.. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE, S.A. no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Control de documentación

Título de documento: Contratación de servicios de Agencia de Viajes para EJIE

Histórico de versiones

Código:	Versión:	Fecha:	Resumen de cambios:

Cambios producidos desde la última versión

Primera versión.

Control de difusión

Responsable: Iñigo Díaz Gil

Aprobado por:

Firma: | Fecha: 09/02/2026

Distribución:/

Referencias de archivo

Autor: Iñigo Díaz Gil

Nombre archivo: Contratación de servicios de agencia de viajes para EJIE

Localización:

Contenido

	Capítulo/sección	Página
	Pliego de Condiciones Técnicas:	1
	1 Introducción	4
	2 Características del servicio a prestar	4

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:
Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

2 Características del servicio a prestar

El objeto del presente contrato es la contratación de servicios de agencia de viajes para EJIE, derivados del desempeño profesional del personal perteneciente a EJIE:

- 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 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 EJIE. 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

EJIE cuenta con un procedimiento interno por el que las personas que tienen necesidad de desplazamientos y/o alojamiento por motivos laborales realizan una solicitud vía intranet corporativa que es atendida por una persona de la plantilla con el rol de gestor/a de viajes que se encarga de gestionar dichas peticiones con la empresa adjudicataria del servicio fundamentalmente por medio de correos electrónicos. La persona de la plantilla encargada de gestionar los viajes 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 EJIE durante el año 2023 y durante el año 2024, hasta el mes de octubre de dicho año:

- Número de peticiones de viaje solicitadas por personal de EJIE durante 2023: 71
- Número de peticiones de viaje solicitadas por el personal de EJIE de enero a octubre de 2024: 81

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

- Transporte aéreo en clase turista:
  - 9 trayectos intercontinentales
  - 18 trayectos de media distancia
  - 68 trayectos nacionales
  - Total trayectos aéreos en clase turista: 95

- Transporte en tren:
  - 42 servicios nacionales

- Alojamiento (noches de hotel):
  - 4 noches de hotel en destinos internacionales
  - 63 noches de hotel en destinos nacionales
  - Total alojamiento (noches de hotel): 67

EJIE por razones de organización y de eficiencia, tiene interés en que la gestión de las necesidades de viaje sea más autónoma por parte de los empleados y las empleadas que por motivos laborales precisen de dichos servicios. De tal manera que los propios empleados y las propias empleadas puedan realizar sus solicitudes de necesidades de viaje y/o alojamiento directamente con la empresa adjudicataria del servicio por medio de un sistema informático, con la supervisión de la persona con el rol de gestor/a de viajes de EJIE. Adicionalmente, también sería factible que el sistema informático contemplara la funcionalidad de establecer por EJIE una política de gastos de viajes con importes máximos de viaje y/o alojamiento, de forma que si las opciones facilitadas por la empresa adjudicataria de acuerdo a los criterios establecidos en los apartados 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4 del presente pliego no superaran los importes máximos establecidos se pudieran establecer aprobaciones automáticas.

Las características funcionales que debe cumplir el sistema informático para la gestión de viajes son las que se recogen en el apartado 5 del presente pliego.

Por este motivo en el PCP se incluye como criterio de valoración la oferta de un sistema informático para la gestión de las necesidades de viaje por motivos laborales de la plantilla de EJIE, de acuerdo con las características funcionales recogidas en el apartado 5 de este pliego.

En el supuesto de que la empresa adjudicataria incluya en su oferta un sistema informático de gestión de viajes, el servicio se prestará mediante la utilización de dicho sistema.

En el supuesto de que la empresa adjudicataria no incluya en su oferta un sistema de información de gestión de viajes, el servicio se prestará de la forma descrita anteriormente, mediante correos electrónicos entre la persona con el rol de gestor/a de viajes de EJIE y la empresa adjudicataria.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: TRAMITACIÓN DE RESERVAS DE ALOJAMIENTO, EMISIÓN DE BILLETES Y OTROS SERVICIOS

2.1. CONSIDERACIONES GENERALES

Con carácter general, la antelación mínima para la solicitud de emisión de billetes y reservas de alojamiento será de 7 días naturales para destinos nacionales e internacionales.

EJIE podrá solicitar el servicio sin respetar estos plazos por razones de urgencia. En este caso podrán superarse los precios máximos ofertados en la proposición.

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

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

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.

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

Los billetes, reservas de hotel u otros justificantes de los servicios solicitados, se remitirán dentro de la jornada laboral, por medios electrónicos. En caso de que el servicio no se preste mediante un sistema informático 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. En caso de que el servicio se preste mediante un sistema informático los pondrá a disposición de EJIE mediante dicho sistema.

La adjudicataria deberá dar, en todo caso, un teléfono de atención ininterrumpida para resolver cualquier incidencia que pudiera surgir.

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.

Ejie 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.

Ejie 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.

2.2. ALOJAMIENTO

EJIE 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 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. En caso de que el servicio no se preste mediante un sistema informático 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. En caso de que el servicio se preste mediante un sistema informático los pondrá a disposición de EJIE mediante dicho sistema.

2.3. EMISIÓN DE BILLETES DE TRANSPORTE

Por parte de EJIE 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.

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 EJIE.

En caso de que el servicio no se preste mediante un sistema informático 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. En caso de que el servicio se preste mediante un sistema informático los pondrá a disposición de EJIE mediante dicho sistema.

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.

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.

2.4. SEGURO DE CANCELACIÓN

La adjudicataria 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.

EJIE no está obligado a contratar el seguro de cancelación, pero, en todo caso, la adjudicataria está obligada a ofertárselo, no pudiendo el precio de dicho seguro ser superior al ofertado por la adjudicataria.

3.- 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).

No se abonará ninguna factura que no contenga todos los documentos exigidos en este apartado.

4.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

4.1. INFRAESTRUCTURA, MEDIOS MATERIALES Y AUTORIZACIONES

La adjudicataria gestionará en todo caso los servicios en sus propias oficinas, nunca en las del EJIE, 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 EJIE.

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.

4.2. CONTACTO

Se atenderá y realizará el servicio en jornada de lunes a viernes, en horario continuo de mañana y tarde de 9:00 a 18:00 horas (9 horas), poniendo además a disposición de EJIE un servicio telefónico 24/7 para resolver cualquier incidencia 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 EJIE.

4.3. DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR

La adjudicataria deberá entregar los correspondientes billetes, bonos o reservas a la persona designada por EJIE, por medios electrónicos y, si esto no fuera posible, los entregará en la sede de EJIE. En cualquier caso, la entrega de dichos documentos se realizará sin coste económico alguno para EJIE.

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.

Anualmente la adjudicataria presentará un informe personalizado de emisiones de CO2, en base a los servicios prestados durante el año.

5.- CARACTERISTICAS FUNCIONALES DEL SISTEMA INFORMATICO DE GESTION DE VIAJES

El sistema informático de gestión de viajes deberá tener las siguientes características funcionales:

- Debe estar basado en una aplicación web que permita la solicitud de servicios de viaje por una persona trabajadora de EJIE y contar con la posibilidad de que dicha solicitud sea aprobada por la persona o personas que tengan asignada en EJIE la función de validación de viajes. De forma adicional, el sistema informático de gestión de viajes también podría contemplar la funcionalidad de establecer por EJIE una política de gastos de viajes con importes máximos de viaje y/o alojamiento, de forma que si las opciones

facilitadas por la empresa adjudicataria de acuerdo a los criterios establecidos en los apartados 2.1, 2.2, 2.3 y 2.4 del presente pliego no superaran los importes máximos establecidos se pudieran establecer aprobaciones automáticas.

- La aplicación web debe ser accesible a través de dispositivos móviles y visualizarse correctamente (responsive).
- El alojamiento, gestión y mantenimiento correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

- Cada persona que realice una petición sólo podrá acceder a sus datos.

- La persona o personas que tengan la función de autorización de viajes podrán acceder a los datos de todas las solicitudes realizadas.

- Las personas usuarias de la aplicación serán identificadas de forma segura al inicio de cada sesión.

- El intercambio de información a través de internet será securizado y tanto la conexión, como el sistema informático en que se basa la aplicación proporcionarán disponibilidad 24 x 7.

- La persona solicitante recibirá a través del sistema de informático la comunicación de las opciones de viaje para atender a su solicitud, de acuerdo con lo establecido en los apartados 2.1, 2.2 y 2.3 y 2.4 del presente pliego, para poder seleccionar la que mejor se adapte a sus necesidades.

- Una vez que la persona solicitante ha realizado su selección, la persona que tenga asignado el rol de gestor/a de viajes en EJIE, procederá a validar o rechazar la solicitud. Adicionalmente el sistema informático de gestión de viajes también podría contemplar la funcionalidad de establecer por EJIE una política de gastos de viajes con importes máximos de viaje y/o alojamiento, de forma que si las opciones facilitadas por la empresa adjudicataria de acuerdo a los criterios establecidos en los apartados 2.1, 2.2 , 2.3 y 2.4 del presente pliego no superaran los importes máximos establecidos se pudieran establecer aprobaciones automáticas.

- El sistema informático permitirá la trazabilidad del estado de las peticiones y la búsqueda de las mismas con criterios de usabilidad.