PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA ASOCIACIÓN ZINEUSKADI MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1. El objeto de la presente licitación lo constituye la prestación de los servicios de viajes para la ASOCIACIÓN ZINEUSKADI DE DONOSTIA (en adelante Zineuskadi), de conformidad con lo previsto en el presente Pliego y en el Pliego de las Cláusulas Administrativas Particulares y su Carátula.

1.2. Código CPV: 63510000-7 Servicios de agencias de viajes y servicios similares.

1.3. Expt. Nº: SERV_03/2026

2. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

El servicio objeto del contrato comprenderá la gestión integral de los desplazamientos, incluyendo la reserva, emisión, modificación, anulación en su caso, y entrega de billetes de todo tipo de medios de transporte, la reserva de alojamientos, el alquiler de vehículos cuando resulte preciso, así como la contratación de otros servicios propios de una agencia de viajes. Estos servicios se prestarán para el personal de Zineuskadi y para cualesquiera otras personas que viajen por cuenta de la asociación.

Los servicios se prestarán a requerimiento de Zineuskadi y conforme a las condiciones específicas que esta determine en cada solicitud. Las propuestas formuladas por la agencia deberán ajustarse, con carácter general, a criterios de eficiencia económica, debiendo ofrecer las alternativas disponibles en el mercado que resulten más ventajosas en términos de precio y adecuación a las necesidades del desplazamiento. A estos efectos, el precio constituirá el criterio preferente de selección entre las distintas opciones que, en su caso, ofrezca la contratista.

En este sentido,

- En el caso de adquisición de billetes de transporte, la contratista deberá remitir por correo electrónico, y en el plazo más breve posible, al menos dos alternativas u opciones de viaje ajustadas a las instrucciones y características indicadas en cada solicitud. Una de dichas opciones deberá corresponder necesariamente a la alternativa más económica disponible en el mercado en ese momento. Asimismo, aquellas opciones que incluyan escalas, estas deberán estar debidamente acotadas, no pudiendo en ningún caso superar una duración máxima de entre dos (2) y tres (3) horas por escala, salvo causa debidamente justificada y previamente aceptada por el órgano de contratación.

Las propuestas deberán incluir información completa, clara y comprensible sobre todas las condiciones del servicio ofertado, incluyendo horarios, trayectos, condiciones de cambio o anulación, descuentos aplicables y precio final.

Cuando los desplazamientos en avión tengan una duración estimada inferior a TRES (3) HORAS, la adjudicataria deberá analizar e informar, igualmente, sobre las posibilidades alternativas de viaje por ferrocarril que resulten viables en términos de horario, duración y coste.

- En el caso de reservas de alojamiento, la adjudicataria deberá remitir, en el plazo más breve posible y por los canales de comunicación establecidos, al menos dos alternativas que se ajusten a las condiciones indicadas por Zineuskadi en cada petición (ubicación, fechas u otras especificaciones). Una de las opciones propuestas deberá corresponder, necesariamente, a la alternativa más económica disponible que cumpla con los requisitos indicados. Asimismo, todas las opciones propuestas deberán incluir cancelación gratuita, sin penalización, hasta una fecha razonable previa a la estancia.

  Igualmente, los alojamientos ofertados deberán situarse a una distancia que permita el acceso al lugar del evento en un tiempo máximo entre quince (15) y veinte (20) minutos a pie, salvo causa debidamente justificada y previamente autorizada por Zineuskadi.

  Las propuestas deberán incluir información completa, clara y comprensible sobre las condiciones del alojamiento ofertado, incluyendo categoría, localización, régimen alimenticio en su caso, tarifas aplicables, descuentos y precio final.

Zineuskadi considerará las alternativas remitidas por la adjudicataria como ofertas cerradas, que no podrán ser objeto de modificación en sus condiciones económicas ni en sus términos esenciales, salvo que Zineuskadi comunique expresamente a la adjudicataria una variación posterior de las condiciones de la petición.

Una vez analizadas las opciones presentadas, Zineuskadi confirmará a la adjudicataria la alternativa seleccionada para su tramitación definitiva.

En el supuesto de que Zineuskadi localizara, en cualquier canal de venta del proveedor del servicio correspondiente (alojamiento o transporte), una tarifa inferior a la propuesta por la adjudicataria para las mismas condiciones de servicio (fechas, horarios, condiciones de cambio y demás características esenciales), la adjudicataria vendrá obligada a igualar dicho precio.

En caso de no poder igualarlo, deberá aplicar, una reducción del diez por ciento (10%) sobre el precio inicialmente ofertado. Asimismo, el órgano de contratación podrá optar por efectuar directamente la contratación del servicio en las condiciones más ventajosas detectadas por ellos mismos, sin que ello genere derecho alguno de indemnización o compensación a favor de la adjudicataria.

En el supuesto de que Zineuskadi no considere adecuadas las propuestas de transporte u otros servicios remitidas por la adjudicataria, ambas partes analizarán conjuntamente alternativas adicionales que se ajusten a las necesidades manifestadas. La solución finalmente adoptada deberá responder al interés de Zineuskadi y a las condiciones por esta establecidas.

- La adjudicataria deberá disponer de un servicio de atención permanente, operativo las veinticuatro (24) horas del día durante trescientos sesenta y cinco (365) días al año, destinado a la gestión de urgencias e incidencias relacionadas con los viajes gestionados en el marco del contrato.
  Este servicio comprenderá, entre otras actuaciones, la gestión de cancelaciones, modificaciones y reubicaciones derivadas de incidencias en los desplazamientos (tales como cancelaciones o retrasos de vuelos, pérdida de conexiones, overbooking u otras situaciones análogas), así como el seguimiento continuo de las reservas de transporte y alojamiento, prestando asistencia a las personas viajeras cuando resulte necesario hasta la correcta resolución de incidencia.

- Asimismo, la adjudicataria deberá prestar servicios de apoyo previos al viaje, consistentes en facilitar información y orientaciones sobre los requisitos de documentación necesarios para cada desplazamiento, tales como visados, permisos de entrada, requisitos sanitarios u otra documentación exigible en función del país de destino.

  Dicha información deberá proporcionarse con antelación suficiente y de forma clara, sin perjuicio de que la responsabilidad última sobre la validez y vigencia de la documentación corresponda a la persona viajera.

3. MEDIO HUMANOS A ADSCRIBIR

Los servicios contratados deberán ejecutarse conforme al plan de trabajo y a la metodología ofertados por la empresa adjudicataria, y serán prestados por el personal que cuente con la capacitación adecuada y cumpla los requisitos previstos en la cláusula 19.1.e) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

De esta manera, la adjudicataria deberá adscribir al contrato, al menos, a dos personas con una experiencia profesional de al menos tres (3) años como agentes o consultores en el ámbito de los servicios de agencia de viajes, incluyendo la gestión de desplazamientos, transporte y reserva de alojamiento.

Asimismo, dichas personas deberán contar con competencia suficiente, oral y escrita, en euskera para poder prestar el servicio en dicho idioma cuando así se requiera. A tal efecto, se deberá acreditar un nivel B2 de euskera o titulación equivalente.

La adjudicataria designará, para cada contrato basado, a una persona que ejercerá la jefatura del proyecto, quien actuará como interlocutora responsable ante Zineuskadi y asumirá la dirección y coordinación de los servicios.

Corresponderá a esta persona, entre otras, las siguientes funciones:

- Responsabilizarse, en última instancia, de la correcta ejecución de los servicios requeridos por Zineuskadi.
- Velar por la garantía de la calidad del servicio y realizar su seguimiento continuo.
- Ostentar la representación de la empresa contratista ante Zineuskadi en todo lo relativo a la ejecución del contrato.
- Organizar la ejecución de los servicios contratados y trasladar al personal adscrito las órdenes, criterio de realización del trabajo y directrices necesarias para su correcta prestación, de conformidad con las instrucciones recibidas de Zineuskadi
- Colaborar con Zineuskadi en la resolución de los problemas que pudieran surgir en materia de personal durante la vigencia del Acuerdo Marco.
- Mantener el contacto con Zineuskadi siempre que resulte necesario para la adecuada coordinación del servicio.

Asimismo, dicha persona será responsable de velar por que la ejecución del contrato basado se desarrolle en condiciones que no den lugar a situaciones que puedan propiciar la existencia de una cesión ilegal de personas trabajadoras ni a la declaración de relaciones de laboralidad entre Zineuskadi y el personal de la empresa contratista adscrito a la ejecución del contrato.

4. OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

4.1.Infraestructura, medios materiales y autorizaciones

La adjudicataria gestionará en todo caso los servicios en sus propias oficinas, nunca en las de ZINEUSKADI debiendo entregar a los interesados la documentación correspondiente vía email y si esto no fuera posible, dicha entrega se realizaría puntualmente en las dependencias de la entidad.

La adjudicataria deberá disponer de los equipos o sistemas informáticos y ofimáticos adecuados para el buen funcionamiento de los servicios entregados.

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

4.2.Privacidad de los servicios prestados

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

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

4.3.Obligaciones en materia de seguridad y responsabilidad

Será por cuenta y cargo de la contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que, como consecuencia de la ejecución del servicio adjudicado, puedan causarse a terceros, ya sean daños personales y/o materiales, incluyéndose, entre otros, a título meramente enunciativo y no limitativo, los riesgos de intoxicación alimentaria, que puedan derivarse para cualquier tercero (entendiéndose por tales las personas usuarias de los servicios) de la ejecución del presente contrato o, en su caso, reparar o sustituir los bienes dañados que sean susceptibles de ello.

Por ello, la empresa adjudicataria deberá disponer de una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra los posibles daños derivados de la ejecución del contrato, así como de un seguro de asistencia en viaje o equivalente que cubra los riesgos asociados a los desplazamientos gestionado, en los términos establecidos en el apartado 18 de la Carátula. Estos seguros deberán estar vigentes durante toda la duración del Acuerdo Marco y acreditarse con carácter previo a la formalización.

4.4.Seguimiento y asistencia a personas viajeras

La adjudicataria deberá disponer de mecanismos que permitan el seguimiento de los viajes gestionados y faciliten, en caso de necesidad, la localización y contacto con las personas viajeras con la mayor rapidez posible, con el fin de prestar asistencia ante incidencias.

Estos mecanismos deberán aplicarse con pleno respeto a la normativa vigente en materia de protección de datos personales, limitándose su uso a situaciones relacionadas con la gestión del viaje o la atención de emergencias.