PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO QUE TIENE POR OBJETO EL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA EL DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, TRANSICIÓN ENERGÉTICA Y SOSTENIBILIDAD

1. OBJETO

El objeto de este expediente es la contratación de un servicio de agencia de viajes destinado a atender las necesidades de desplazamiento y alojamiento del personal que preste sus servicios en el Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad, de sus cargos públicos y de las personas invitadas por el Departamento para participar en congresos, convenciones o similares, siempre que, en el caso de eventos promovidos por el propio Departamento, no resulte necesario encomendar su gestión integral a la entidad organizadora del evento.

Quedan excluidos los gastos de viaje y alojamiento que sean contratados y abonados directamente por el propio personal.

El servicio incluirá:

- **Transporte**: Gestión de las reservas, modificaciones, anulaciones, emisión y entrega de billetes, tanto nacionales como internacionales, para cualquier medio de transporte que sea preciso (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 disponibles, atendiendo a la solicitud realizada por la Administración y gestionar también el traslado desde y hasta el aeropuerto o estación en el lugar de destino.

  Asimismo, se incluye, cuando sea preciso, la gestión del alquiler de vehículos, con o sin conductor, tanto a nivel nacional como internacional.

  Los billetes de transporte serán, por defecto, en clase turista, salvo que por el Departamento se solicite de primera clase o bussiness.

- **Alojamiento**: Gestión de las reservas, modificaciones y anulaciones. La contratista garantizará las reservas 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.
  - El alojamiento deberá incluir conexión a internet de alta velocidad, servicio de impresión, fotocopia, escáner, así como otras utilidades que puedan ser necesarias en alojamientos por viajes de trabajo.

- **Otros servicios complementarios**:

  - 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.

- 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.
- Información, siempre que sea factible, de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.
- Información sobre los requisitos, recomendaciones o sugerencias referentes al lugar de destino del viaje.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1. CUESTIONES GENERALES

2.1.1. SOLICITUDES Y RESPUESTA

La contratista facilitará un correo electrónico para gestionar la tramitación de solicitudes y 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, las solicitudes se realizarán por correo electrónico por las personas autorizadas por el Departamento en las distintas unidades. El organigrama del Departamento puede consultarse en la página web:

https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/departamento-industria-transicion-energetica-sostenibilidad/

El Departamento comunicará los datos de las personas autorizadas para realizar las solicitudes.

B) Respuesta:

La contratista enviará las ofertas correspondientes a la solicitud realizada por correo electrónico dirigido a la persona que realizó la solicitud, a la brevedad posible y, en todo caso, en un plazo máximo de 24 horas tras la recepción de 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 a la misma hora. Cuando la solicitud responda a razones de urgencia, la Administración determinará en la solicitud el plazo de respuesta del que dispondrá la contratista.

C) Ofertas:

Antes de efectuar cualquier reserva, compra de billetes o alquiler, etc., la contratista deberá proporcionar al Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad:

- Las condiciones del servicio.
- Coste y condiciones de la posible cancelación.
- En la medida en que la solicitud realizada lo permita, las tres mejores ofertas que se ajusten a la solicitud realizada (por ejemplo; por ubicación, servicios, acceso, etc.) 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 detallado y desglosado.

Por el Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad 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/365 días 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 las personas viajeras a la empresa contratista y esta deberá resolver la misma en un plazo no superior a 3 horas desde la comunicación para viajes internacionales, o de 1 hora para viajes nacionales.

2.1.3. OTRAS CUESTIONES

Las reservas de hotel, billetes u otros documentos o justificantes de los servicios solicitados, se remitirán normalmente por medios electrónicos. Si 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.

Asimismo, 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 usuarias 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

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 Industria, Transición Energética y Sostenibilidad 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

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

Por parte del Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad se indicará a la contratista las fechas, el régimen de alojamiento, la categoría del establecimiento hotelero (normalmente de 3 o 4 estrellas, excepcionalmente la Administración podrá solicitar el alojamiento en hotel de 5 estrellas), el número de personas y la localidad donde se ha de efectuar la reserva.

Siempre que la solicitud de la Administración lo permita, la contratista debe facilitar a la persona autorizada que solicitó la oferta las diferentes alternativas disponibles de alojamiento que cumplen los requisitos establecidos. En todo caso, se priorizarán aquellos cercanos al lugar del evento o acto motivo del viaje y aquellos con buena conexión de transporte público.

El Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad considerará las alternativas remitidas como ofertas finales que no estarán sujetas a modificaciones, salvo decisión del propio Departamento. No obstante, el precio ofertado por la contratista en su proposición no supone que éste sea el precio definitivo a abonar por la Administración por este concepto (alojamiento), ya que la contratista tiene siempre que buscar la mejor opción (calidad/precio) para la Administración.

En los casos de participación de ~~los~~ cargos públicos o personal adscrito al departamento en jornadas, cursos o congresos, cuando la organización del evento, curso o jornada proponga el alojamiento en determinados hoteles, se ofrecerá el servicio en los mismos en el marco de dicho evento.

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, REEMISIÓN Y REEMBOLSO DE BILLETES DE AVIÓN EN VUELO REGULAR

Por parte del Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad se indicará a la contratista, en la medida en que se disponga de ellos, los siguientes datos:

- Franja horaria en la que debe realizarse el desplazamiento.
- Trayecto.
- Número de personas.
- Demás 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.

Siempre que la solicitud realizada por la Administración lo permita, para la emisión del billete, la contratista debe facilitar a la persona autorizada que solicitó la oferta las diferentes alternativas disponibles para el trayecto; en concreto, para desplazamientos en avión de duración inferior a 3 horas, la contratista estudiará y comunicará las posibilidades de desplazamiento en tren. En relación con cada una de las diferentes opciones disponibles la contratista indicará: horarios, precios, itinerarios, transbordos y el resto de las condiciones de cada alternativa, para que desde el Departamento se seleccione la que más le interese.

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.

La contratista facilitará la organización de actividades, alquiler de vehículos, intérpretes, alquiler de salas, etc. para el desarrollo de los viajes, previa solicitud del Departamento.

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. Siempre que la solicitud realizada por la Administración así lo permita, la contratista debe facilitar a la persona solicitante por correo electrónico las diferentes alternativas con indicación de las características del vehículo y el precio de cada opción, así como de las emisiones de CO_2 y tipo de combustible utilizado de conformidad. Para ello podrá basarse en la siguiente tabla:

Marca y modelo	Precio y condiciones	Tipo de combustible	Emisiones de CO_2 (g/km)	Etiqueta de la DGT (si procede)

Los precios ofertados no podrán superar los publicados en las plataformas oficiales de las empresas de alquiler que corresponden al lugar donde se efectúa el mismo.

2.2.5.ASEGURAMIENTO DE LAS PERSONAS VIAJERAS

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 seguros 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.

2.2.7. FACTURACIÓN

La facturación de los servicios se realizará individualizada por viaje, persona usuaria y unidad administrativa (Consejería, Viceconsejería o Dirección) a la que pertenece la persona que realiza el desplazamiento. Dicha unidad será considerada como el órgano de destino de la factura.

En la factura se deberán indicar el detalle de los servicios prestados, con al menos los siguientes datos:

- Unidad administrativa solicitante del servicio.
- Identificación de la persona que realiza el desplazamiento.
- Concepto del servicio.
- Origen y destino.
- Medio de transporte.
- Fecha del servicio.
- Precio del billete, descuento aplicado y precio de gestión.
- Datos del alojamiento: hotel, régimen de alojamiento, fecha de inicio y fin de estancia, precio del alojamiento, descuento aplicado.
- Tasas.
- Importe bruto, descuento total, base imponible, tipo e importe de IVA y total de la factura.

2.2.8. INFORMACIÓN

Mensualmente, la adjudicataria deberá entregar un documento Excel con el detalle de los servicios de transporte y alojamiento prestados en el mes anterior, incluyendo los datos indicados para las facturas, con excepción de los datos relativos a la persona que realiza el desplazamiento.

ANEXO I. TRASLADOS Y HOSPEDAJES REALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO EN EL AÑO 2025 y ESTIMACIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

Únicamente a efectos de que las licitadoras puedan realizar sus ofertas se presenta en este anexo las gestiones de viajes y hospedajes requeridos por el Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad en el año 2025 y, a modo orientativo, una estimación de los servicios para 12 meses.

En todo caso, estas cantidades no vinculan a la Administración, que no se encuentra obligada a demandar una determinada cantidad de traslados y hospedajes. La demanda se realizará en función de las necesidades del Departamento.

2025	
Nº de gestiones	**Servicio**
Desplazamientos ida y vuelta realizados	
83	VUELOS NACIONALES
39	VUELOS EUROPA O MEDIA DISTANCIA
7	VUELOS INTERCONTINENTAL O LARGA DISTANCIA
12	TREN
6	AUTOBUS
Alojamientos realizados	
97	NACIONAL
22	INTERNACIONAL

Servicios estimados 12 meses	
Nº de gestiones	**Servicio**
Desplazamientos ida y vuelta estimados	
143	VUELOS NACIONALES
56	VUELOS EUROPA O MEDIA DISTANCIA
16	VUELOS INTERCONTINENTAL O LARGA DISTANCIA
12	BILLETE DE TREN
10	BILLETE DE AUTOBUS
Alojamientos estimados	
154	NACIONAL
55	INTERNACIONAL