

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES, ASISTENCIA TÉCNICA Y ORGANIZACIÓN DE LOS DESPLAZAMIENTOS, TRANSPORTES Y ALOJAMIENTOS REALIZADOS EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE BASQUE CULINARY CENTER FUNDAZIOA, BASQUE CULINARY CENTER HEZKUNTZA FUNDAZIOA, SERVICES FOR BCC, S.L. y FUNDACIÓN EDA DRINKS & WINE CAMPUS

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego tiene por objeto la contratación de una empresa que preste servicios de agencia de viajes y suministro de una plataforma digital de gestión de reservas, incluyendo asistencia técnica, organización integral de desplazamientos, transportes y alojamientos necesarios para el desarrollo de la actividad de BASQUE CULINARY CENTER FUNDAZIOA (en adelante, “**BCCF**”), BASQUE CULINARY CENTER HEZKUNTZA FUNDAZIOA (en adelante, “**BCCH**”), FUNDACIÓN EDA DRINKS & WINE CAMPUS (en adelante, “**EDA**”) y SERVICES FOR BCC, S.L. (en adelante, “**SFBCC**”).

El presente Pliego tiene igualmente por objeto determinar todas las funciones y trabajos que deberá desarrollar la empresa adjudicataria para la correcta ejecución del contrato, siendo dichas prescripciones de obligado cumplimiento tanto en la fase de licitación como durante la ejecución del contrato.

El contrato incluye la ejecución de todas las funciones propias de una Agencia de Viajes y de una Travel Management Company (TMC), comprendiendo, entre otras, las siguientes prestaciones:

- información y asesoramiento,
- programación y organización de viajes,
- gestión de reservas, modificaciones y cancelaciones,
- emisión de billetes y documentación,
- contratación de alojamientos, alquiler de vehículos, traslados y transportes discrecionales,
- gestión de visados, seguros de viaje y otros servicios asociados,
- así como el suministro, implantación, parametrización, mantenimiento y soporte de una plataforma digital de reservas de viajes y alojamientos (en adelante, la “**PLATAFORMA**”).

Modelo de prestación del servicio:

La solución objeto del contrato tendrá carácter híbrido, debiendo combinar de forma obligatoria:

- un sistema de autoservicio mediante PLATAFORMA digital, que permita a los usuarios autorizados de las entidades contratantes gestionar directamente determinados viajes y servicios;
- y un servicio personalizado de gestión, prestado por personal especializado de la empresa adjudicataria, que deberá intervenir en los supuestos definidos por las entidades contratantes o cuando la naturaleza del viaje así lo requiera.

Ambos canales deberán ser complementarios, plenamente operativos y coordinados, no pudiendo ofertarse soluciones basadas exclusivamente en uno solo de ellos.

El código CPV del contrato es el siguiente:

- 63510000-7 Servicios de Agencias de viajes y servicios similares

2.- DESCRIPCIÓN, CONDICIONES Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Los servicios se prestarán bajo los requerimientos definidos por las entidades contratantes en cada caso. El adjudicatario deberá garantizar una gestión integral, eficiente y transparente en todas las fases del viaje.

El alcance mínimo del contrato comprende lo siguiente:

- Asesoramiento experto en gestión y política de viajes.
- Contratación y reserva integral de viajes nacionales e internacionales.
- Atención personalizada mediante responsable de cuenta (Account Manager).
- Negociación de tarifas y búsqueda de proveedores competitivos.
- Entrega de documentación en plazo.
- Cumplimiento de normativa legal vigente.
- Transparencia tarifaria total.
- Soporte 24 horas.
- Plataforma online de gestión de reservas, autorizaciones, perfiles y reporting.

2.1.- DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Las entidades contratantes organizan y gestionan una amplia variedad de desplazamientos nacionales e internacionales, destinados a satisfacer las necesidades de sus trabajadores, colaboradores externos, estudiantes y actividades institucionales.

Estos viajes incluyen misiones laborales de empleados que deben desplazarse dentro de España o al extranjero, tanto de corta como de larga duración, así como la contratación de traslados para ponentes, trabajadores y estudiantes involucrados en la realización de eventos, congresos y viajes de formación.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá prestar, como mínimo, los siguientes servicios:

➤ Asesoramiento y política de viajes

- Revisión y/o elaboración de la política de viajes de las entidades contratantes.
- Asesoramiento para su correcta implantación.
- Optimización de procesos y control de costes.
- Seguimiento del grado de cumplimiento de la política de viajes.

➤ **Contratación y reserva**

- Gestión y contratación de vuelos, alojamientos, transportes y servicios adicionales.
- Atención personalizada para cada solicitud.
- Propuestas optimizadas atendiendo a criterios de coste, tiempo y eficiencia.

➤ **Servicio personalizado**

Las cuentas de las entidades contratantes deberán ser atendidas por un responsable de cuenta (Account Manager) con experiencia acreditada, que supervisará la actuación del personal asignado.

El servicio personalizado deberá estar disponible, al menos, en los siguientes supuestos:

- Viajes complejos o de larga duración.
- Desplazamientos de grupos, eventos, congresos o viajes institucionales*
- Viajes que requieran visados, seguros específicos o gestión documental especial.
- Incidencias, modificaciones, cancelaciones o situaciones de emergencia.
- Cualquier otro supuesto que determinen las entidades contratantes.

* A los efectos del presente contrato, tendrá la consideración de viaje de grupo cualquier desplazamiento o evento que reúna simultáneamente los siguientes requisitos:

- Participación de un mínimo de DIEZ (10) personas.
- Contratación conjunta de, al menos, TRES (3) servicios diferentes vinculados al desplazamiento o evento.

A título meramente ilustrativo y no limitativo, tendrán la consideración de viajes de grupo las siguientes combinaciones de servicios:

- Billetes de avión + alojamiento + traslados.
- Billetes de tren + alojamiento + traslados.
- Alquiler de sala + alojamiento + vuelos.
- Alquiler de sala + traslados + alojamiento.
- Cualquier otra combinación de tres o más servicios asociados a un mismo desplazamiento, evento, congreso, acción formativa o actividad institucional.

Para este tipo de viajes, la empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de gestión integral y personalizada, designando un interlocutor único responsable de la coordinación de reservas, modificaciones, cancelaciones, documentación, comunicaciones con proveedores y atención de incidencias, garantizando la adecuada coordinación logística del conjunto de participantes.

➤ **Negociación de tarifas y proveedores**

La empresa adjudicataria realizará búsquedas activas de proveedores y negociará tarifas ventajosas para los destinos y servicios más habituales, en beneficio de las entidades contratantes.

➤ **Confirmación del servicio**

Los presupuestos facilitados por la empresa adjudicataria, ya sea a través de la plataforma de reserva o mediante asistencia personalizada, deberán reflejar las mejores tarifas disponibles en el momento de su emisión, de conformidad con los criterios de viaje establecidos por las entidades contratantes.

En los servicios gestionados a través de Travel Assistant, las ofertas remitidas deberán mantenerse vigentes durante, al menos, una (1) hora desde su envío, salvo que la modificación de la tarifa o la falta de disponibilidad sea imputable al proveedor final del servicio.

Las entidades contratantes no asumirán costes derivados de reservas emitidas sin la preceptiva autorización conforme a la política de viajes ni incrementos de precio no comunicados previamente para su validación.

➤ **Documentación de viaje**

La empresa adjudicataria deberá entregar la documentación necesaria/ponerla a disposición por medio de la PLATAFORMA (billetes, bonos, tarjetas de embarque, visados, formularios, etc.) con carácter general en un plazo máximo de 24 horas desde la aceptación del presupuesto y, en todo caso, con una antelación mínima de 48 horas respecto a la salida (salvo que la reserva se hubiese realizado con una antelación inferior).

2.2. SERVICIOS DE TRANSPORTE, ALOJAMIENTO Y TRANSPORTE DISCRECIONAL

La empresa adjudicataria estará obligada a prestar los servicios objeto del contrato con sujeción estricta a las condiciones que se detallan en los apartados siguientes, garantizando en todo momento la adecuada información, gestión, emisión documental y cobertura aseguradora asociada a cada servicio.

2.2.1. Servicios de transporte

La empresa adjudicataria deberá proporcionar, siempre que le sea solicitado, información completa, veraz y actualizada relativa a horarios, tarifas, rutas más adecuadas y disponibilidad de plazas en los distintos medios de transporte requeridos. Asimismo, deberá formular propuestas que optimicen la eficiencia temporal y económica del desplazamiento, identificando, cuando proceda, las alternativas más ventajosas.

En aquellos supuestos en los que exista más de un operador que preste el servicio solicitado, la empresa adjudicataria facilitará información detallada de todas las compañías disponibles, incluidas las compañías low cost, siempre que cumplan con las condiciones establecidas en el presente Pliego.

En caso de que la reserva se realice off line, la empresa adjudicataria facilitará igualmente la reserva, confirmación, emisión y puesta a disposición de los billetes, así como la posible gestión de modificaciones y anulaciones, debiendo ejecutar dichas actuaciones con la diligencia debida para evitar perjuicios o costes innecesarios.

La empresa adjudicataria garantizará que todas las compañías de transporte implicadas disponen de la cobertura aseguradora preceptiva conforme a la normativa vigente, debiendo acreditar dicha circunstancia cuando le sea requerida.

2.2.2. Servicios de alojamiento

La empresa adjudicataria deberá gestionar la emisión y puesta a disposición digital de los bonos de alojamiento necesarios para la prestación del servicio, así como las solicitudes de cambios o anulaciones formuladas por la unidad peticionaria (en caso de que la reserva se gestione off line). Dichas comunicaciones deberán trasladarse a los proveedores correspondientes con la mayor inmediatez, a fin de evitar o minimizar eventuales penalizaciones.

El coste asociado a cualquier cambio o anulación deberá quedar claramente determinado, documentado y comunicado al viajero con carácter previo a la emisión de los bonos o billetes definitivos.

2.2.3. Servicios de transporte discrecional

En relación con el alquiler de vehículos con o sin conductor, así como con la contratación de autobuses o microbuses para transporte discrecional, la empresa adjudicataria deberá presentar a la persona solicitante las diversas alternativas disponibles, indicando para cada una de ellas las características técnicas del vehículo y el precio total del servicio.

Con carácter general, las tarifas ofertadas deberán incluir seguro a todo riesgo, de modo que la persona usuaria no quede obligada a asumir responsabilidad alguna por daños causados al vehículo. Asimismo, la empresa adjudicataria no permitirá la contratación de extras o servicios adicionales no autorizados por las entidades contratantes.

2.3.- CONDICIONES DEL SERVICIO

- **Disposiciones legales vigentes:** El contratista responderá del personal adscrito al contrato, debiendo cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes o que se dicten en un futuro en materia laboral, Seguridad Social, Seguridad y Salud y fiscal, las entidades contratantes quedando exentas de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse como consecuencia del incumplimiento por parte

del contratista de las obligaciones anteriormente indicadas, ya sea la prestación objeto del contrato ejecutada por personal que dependa exclusivamente del contratista o personal subcontratado.

- **Seguros y licencias:** La empresa adjudicataria deberá disponer de todas las autorizaciones, seguros y licencias administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad empresarial.

3. PLATAFORMA

La licencia de uso de la PLATAFORMA deberá incluir a las cuatro entidades contratantes (BCCF, BCCH, SFBCC y EDA), permitiendo la gestión diferenciada por NIF, perfiles, centros de coste y estructuras organizativas, sin que ello suponga la contratación de licencias independientes ni costes adicionales para las entidades contratantes.

3.1. Descripción y características técnicas de la plataforma

La empresa adjudicataria deberá disponer de una plataforma online integral que permita gestionar eficientemente la totalidad de servicios de viaje. La plataforma deberá incluir, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

- **Motor de búsqueda y reservas en línea de vuelos, alojamiento y transporte terrestre.** La solución tendrá una herramienta con la que poder buscar y reservar los viajes que sean necesarios, integrando filtros avanzados que permitan personalizar la búsqueda. La plataforma debe ofrecer todas las tarifas disponibles para cada solicitud indicando claramente las condiciones de cada una y accediendo directamente a las condiciones de cada proveedor. En este contexto, la plataforma debe permitir que las reservas en línea que se realicen lleven aparejada una confirmación en línea, de modo que el usuario obtenga una confirmación inmediata de la reserva realizada, sin necesidad de validaciones externas o procesos manuales posteriores, salvo en los casos que conforme a lo previsto en la política de viajes que se apruebe, quede expresamente recogido.
- **Política de viajes y trazabilidad.** La plataforma permitirá crear múltiples políticas de viajes totalmente configurables, adaptadas a las diferentes necesidades de las entidades contratantes. Cada política podrá asignarse a perfiles concretos y modificarse en cualquier momento, permitiendo ajustar límites de gasto, proveedores permitidos, condiciones de reserva y reglas internas según la evolución de la actividad.

Además, deberá ser posible asociar cada reserva realizada a un pedido concreto, de manera que exista una trazabilidad clara entre reserva y pedido. Esta asociación deberá permitir (i) la facturación individualizada por pedido y; (ii) la posterior gestión administrativa y contable de las reservas.

- **Perfiles.** La plataforma permitirá crear y gestionar perfiles individuales para todos los viajeros, peticionarios y administradores, incorporando la información necesaria para facilitar la gestión de reservas y aplicar automáticamente las condiciones específicas de cada persona. En cada perfil se podrá registrar documentación identificativa como DNI o pasaporte, datos de contacto, preferencias de viaje, tarjetas de fidelización y cualquier beneficio personal aplicable.
- **Integración con acuerdos de proveedores.** La PLATAFORMA deberá permitir integrar los acuerdos corporativos que las entidades contratantes tengan con aerolíneas, hoteles y otros proveedores.
- **Integración en la PLATAFORMA de viajes off-line:** La PLATAFORMA deberá integrar, en un único entorno de gestión y consulta, tanto las reservas realizadas directamente por los usuarios mediante el canal online como aquellas gestionadas por la empresa adjudicataria a través del servicio personalizado de atención (servicio off-line).

A estos efectos, todas las solicitudes, presupuestos, reservas, modificaciones, cancelaciones, incidencias, autorizaciones y documentación asociadas a servicios gestionados fuera del motor de reserva online deberán quedar registradas en la PLATAFORMA y ser accesibles por los usuarios autorizados según su perfil.

La integración de los servicios gestionados off-line deberá garantizar, como mínimo:

- La trazabilidad completa de las actuaciones realizadas por la empresa adjudicataria.
 - La disponibilidad centralizada de billetes, bonos, facturas y demás documentación asociada.
 - La aplicación automática de la política de viajes y de los flujos de autorización definidos por las entidades contratantes.
 - La consolidación de la información de viajes online y off-line en los módulos de reporting, control presupuestario, seguimiento de gasto y análisis de actividad.
- **Informes y reportes.** La plataforma deberá proporcionar un servicio integral de elaboración de informes detallados sobre el consumo y los gastos relacionados con los viajes corporativos contratados. Estos informes deberán incluir, como mínimo, el desglose de gastos por categorías (transporte, alojamiento, dietas, entre otros), por centro de coste, por departamento, por destino y por trabajador. También se realizarán informes analizando el patrón de consumo de la empresa. Además del desglose mencionado, todos los costes asociados a los servicios de la agencia de viajes deberán presentarse de manera desglosada por entidad contratante.
 - **Notificaciones.** La plataforma deberá emitir avisos automáticos en caso de cambios, cancelaciones e incidencias en cualquier reserva realizada.

- **Integración obligatoria con tecnología NDC (New Distribution Capability).** La empresa adjudicataria deberá disponer de conectividad NDC con el mayor número posible de aerolíneas que operen bajo dicho estándar y mantener una política activa de ampliación de conectividad durante toda la vigencia del contrato.

Esta integración es condición esencial del contrato.

En concreto, la entidad adjudicataria deberá:

1. Conectar directamente con aerolíneas mediante NDC, asegurando el acceso en tiempo real a:
 - tarifas públicas, corporativas y tarifas exclusivas NDC,
 - familias tarifarias completas y servicios adicionales (equipaje, selección de asiento, embarque, etc.),
 - inventario completo y actualizado,
 - condiciones tarifarias, restricciones y políticas de reembolso,
 - promociones y tarifas dinámicas no disponibles en GDS tradicionales.
2. Mostrar comparativa transparente entre tarifas NDC y GDS, indicando siempre la opción más económica que cumpla la política de viajes.
3. Asegurar la igualdad o mejora de tarifas respecto a los canales directos de las aerolíneas basados en NDC.
4. Desglosar en la plataforma precio base, servicios incluidos, servicios opcionales, sobrecostes o comisiones, diferencias entre tarifas NDC/GDS.
5. Integrar NDC para todas las aerolíneas que operen con este estándar, ampliando progresivamente la conectividad a nuevas compañías.

3.2. Integraciones

• ERP Microsoft Dynamics 365 Business Central:

La plataforma deberá ser técnicamente compatible con el ERP Microsoft Dynamics 365 Business Central, debiendo permitir su integración mediante los mecanismos estándar disponibles (APIs, conectores o servicios web). No obstante, dicha integración no forma parte del alcance funcional ni económico del presente contrato, si bien deberá quedar garantizada su viabilidad técnica para una eventual implementación futura.

• Integración con tarjetas corporativas

La plataforma de gestión de viajes deberá permitir la asociación y utilización de tarjetas corporativas u otros medios de pago corporativos que las entidades contratantes determinen para el abono de los servicios objeto del contrato. El adjudicatario deberá garantizar que las reservas puedan abonarse directamente mediante dichos medios de pago, asegurando la

trazabilidad de las operaciones realizadas y facilitando su posterior conciliación administrativa y contable.

3.3. Mantenimiento, soporte y alojamiento

El contrato incluirá los servicios necesarios para garantizar la continuidad operativa de la PLATAFORMA, incluyendo:

- Mantenimiento correctivo y evolutivo.
- Soporte técnico para la resolución de incidencias de usuarios y administradores en el siguiente horario: L-V, de 09:00 a 17:00 hrs.
- Alojamiento de la solución en un entorno que cumpla con los requisitos de disponibilidad, seguridad y rendimiento.

Los servicios de instalación y configuración se prestarán de forma remota.

- **Soporte 24h:** Además de la solución, el soporte 24h es un servicio a través del cual la empresa adjudicataria deberá estar disponible las 24 horas del día a la disposición de BCC para cualquier tipo de incidencia que pueda ocurrir o cualquier consulta que se necesite realizar. Este servicio incluirá:
 - Asistencia inmediata
 - Gestión de cancelaciones/reservas nuevas sin mínimo de antelación en base a permisos del peticionario.
 - Reembolsos y emergencias relacionada con viajes
 - Cambios de itinerarios
 - Disponibilidad en varios idiomas: al menos castellano e inglés.
 - Asistencia en viajes nacionales e internacionales
- **Conexión con plataformas de reserva (OTAs):** El adjudicatario del contrato deberá disponer de integración con las principales OTAs y bedbanks del mercado, incluyendo, al menos, plataformas equivalentes a Booking, Expedia o Hotelbeds.
- **Disponibilidad de reservas con confirmación inmediata:** Las entidades contratantes tendrán la posibilidad de realizar reservas con confirmación en tiempo real, minimizando tiempos de espera y asegurando la disponibilidad de servicios.
- **App Viajero y/o plataforma de acceso móvil:** La empresa adjudicataria deberá disponer de una aplicación móvil o de una plataforma accesible desde dispositivos móviles, que permita a los viajeros, peticionarios y administradores de las entidades contrarantes, conforme a los permisos asignados, realizar reservas y cancelaciones,

consultar los servicios contratados y acceder a la documentación asociada a los mismos.

4. SERVICIO DE FORMACIÓN SOBRE EL USO DE LA PLATAFORMA

La empresa adjudicataria estará obligada a prestar un servicio de formación inicial y continúa dirigido al personal designado por las entidades contratantes, con el fin de garantizar el uso correcto, eficiente y autónomo de la PLATAFORMA.

La formación incluirá, como mínimo:

- Formación inicial obligatoria durante la fase de implantación, dirigida a:
 - usuarios finales,
 - petitionarios habituales,
 - y perfiles administradores.
- Contenidos prácticos sobre:
 - búsqueda y reserva de viajes,
 - aplicación de la política de viajes,
 - autorizaciones,
 - gestión de cambios y cancelaciones,
 - reporting y control.
- Sesiones formativas online y/o presenciales.
- Entrega de manuales, guías rápidas, vídeos tutoriales u otros materiales de apoyo.
- Formación adicional por incorporación de nuevas funcionalidades o a solicitud de las entidades contratantes.
- Soporte funcional y resolución de dudas.

La formación se considera parte integrante del objeto del contrato y deberá estar incluida en el precio ofertado, sin facturación adicional.

5. FASE DE IMPLANTACIÓN

La empresa adjudicataria garantizará una implantación ordenada y eficaz del servicio y de la PLATAFORMA, incluyendo formación, parametrización, adaptación de procesos, integración técnica y resolución de incidencias.

El plazo máximo de implantación será de SEIS (6) semanas.

Durante dicha fase y hasta la plena operatividad del sistema, la gestión de reservas se realizará a través del Account Manager y/o equipo asignado.

6. NIVELES DE SERVICIO (SLA) Y DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA

La empresa adjudicataria deberá garantizar una disponibilidad mínima anual de la PLATAFORMA del 99,5%, excluidos los mantenimientos programados previamente comunicados con una antelación mínima de 48 horas.

Asimismo, deberá disponer de un servicio de soporte técnico para la gestión de incidencias que garantice, como mínimo, los siguientes tiempos de respuesta:

- Incidencia crítica (caída de la plataforma o imposibilidad de realizar reservas): 1 hora.
- Incidencia alta (afectación relevante de funcionalidades esenciales): 4 horas laborables.
- Incidencia media (afectación parcial con alternativa operativa): 1 día laborable.
- Incidencia baja (consultas o incidencias menores): 2 días laborables.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un canal de atención de incidencias críticas disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, para atender situaciones urgentes relacionadas con viajes en curso o de salida inminente.

Cuando sea requerido por las entidades contratantes, la empresa adjudicataria deberá facilitar información sobre los niveles de servicio prestados, incluyendo la disponibilidad de la plataforma y el seguimiento de las incidencias registradas.

El incumplimiento reiterado de los niveles mínimos de servicio establecidos podrá dar lugar a la aplicación de las penalidades previstas en el Carátula.