PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LOS INSTITUTOS DE INVESTIGACIÓN BIOBIZKAIA, BIOARABA, BIOGIPUZKOA, BIOSISTEMAK Y LA FUNDACIÓN VASCA DE INNOVACIÓN E INVESTIGACIÓN SANITARIAS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

INDICE

1. Objeto del contrato 3
   1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato 4
   1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios 4
   1.3. Procedimiento de adjudicación 4
   1.4. Nº Expediente 4
   1.5. Códigos CPV asociados al objeto del contrato 4
   1.6. Ámbito y alcance de los trabajos 4
2. Condiciones Generales de la prestación del servicio 4
   2.1. Criterios generales de ejecución 4
   2.2. Régimen económico y financiación de las reservas 5
   2.3. Horario de atención y canales de comunicación 5
   2.4. Información de incidencias globales 5
3. Desarrollo de las prestaciones técnicas 6
   3.1. Operativa para títulos de transporte 6
   3.2. Operativa para alojamientos y plazas hoteleras 6
   3.3. Servicios complementarios 7
4. Medios personales y Gestión de los servicios 7
   4.1. Equipo organizativo: Gestor de Cuenta (Persona de referencia) 7
   4.2. Medios personales adscritos 8
   4.3. Flujo de solicitud, autorización y entrega 9
   4.4. Modificaciones y anulaciones 9
   4.5. Oferta de los servicios más económica 9
5. Requisitos generales para la emisión de las facturase informes 10
   5.1. Formato único de factura 10
   5.2. Desglose Obligatorio por Tipología de Servicio 10
      5.2.1. Facturas para títulos de transporte 10
      5.2.2. Facturas para los alojamientos 10
   5.3. Informes periódicos de seguimiento 11
6. Organización de eventos, seguros y confidencialidad 11
   6.1. Organización de eventos y congresos 11
   6.2. Coberturas Obligatorias de Seguros de Asistencia y Accidente 11
   6.3. Confidencialidad, Protección de Datos de Carácter Personal y Propiedad Intelectual 12

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto la contratación de un servicio de agencias de viajes que se encargue de la gestión de billetes de transporte, reservas de alojamiento, alquiler de vehículos, y otros servicios complementarios propios de una agencia de viajes que sean demandados por las siguientes entidades contratantes:

- Asociación Instituto Investigación Sanitaria Biobizkaia (Biobizkaia).
- Asociación Instituto Investigación Sanitaria Bioaraba (Bioaraba).
- Asociación Instituto Investigación Sanitaria Biogipuzkoa (Biogipuzkoa).
- Asociación de Investigación en Sistemas de Salud Biosistemak (Biosistemak).
- Fundación Vasca de Innovación e Investigación Sanitarias (BIOEF).

(En adelante, de forma conjunta, las "entidades contratantes").

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Tal y como se menciona en la memoria justificativa, se describe a continuación la justificación de la contratación:

En el desarrollo de su actividad profesional, el personal de las entidades contratantes necesita realizar viajes de trabajo para asistir a reuniones, jornadas, congresos, cursos, eventos o actividades similares. Con el propósito de optimizar en tiempo y lograr un ahorro significativo en el gasto que implica la organización de estos desplazamientos, se requiere la contratación de una agencia de viajes especializada.

1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

La búsqueda y gestión de billetes de transporte, alojamientos y servicios anejos requieren de una infraestructura y disponibilidad horaria del sector especializado. Las entidades contratantes no disponen de los medios materiales ni humanos necesarios para abastecer internamente dicha demanda, justificándose la necesidad de la contratación externa.

1.3. Procedimiento de adjudicación

El procedimiento de adjudicación seleccionado es el PROCEDIMIENTO ABIERTO (Art. 156 a 158) de la LCSP 9/2017, del 8 de noviembre, con varios criterios de adjudicación, a través de la tramitación ordinaria.

1.4. Nº Expediente: 2026/04/S/01

1.5. Códigos CPV asociados al objeto del contrato:

63510000-7 "Servicios de agencias de viajes y servicios similares"

1.6. Ámbito y alcance de los trabajos

El servicio comprende las funciones de gestión de reservas, emisión, modificación, anulación o compensación y entrega de:

1. Billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo.
2. Alojamientos y gestión de reservas en hoteles.
3. Alquiler de vehículos (coches y autobuses con/sin conductor).
4. Servicios de taxi, traslados y *transfers*.
5. Seguros específicos de viaje.
6. Información acerca de tramitación de visados
7. Inscripción a congresos, ferias y eventos no organizados por las entidades.
8. Asesoramiento e información sobre los destinos (situación, vacunas, aduanas, etc.).

Y todas aquellas prestaciones que, a juicio de la empresa adjudicataria, resulten convenientes para proporcionar el servicio en las mejores condiciones económicas y de calidad.

2. CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1. Criterios Generales de Ejecución

La empresa adjudicataria ejecutará los servicios bajo las siguientes premisas:

- **Eficiencia:** Asegurar que el desarrollo de los viajes propicie siempre las mejores conexiones y traslados, implicando la menor pérdida de tiempo posible para el personal.

- **Optimización de tarifas:** Aplicar siempre la tarifa más económica disponible y aplicar rigurosamente los descuentos o convenios que las entidades contratantes tengan vigentes con compañías de transporte o cadenas hoteleras.
- **Régimen de no exclusividad:** En caso de que las entidades contratantes obtengan por su cuenta una tarifa más ventajosa que la ofrecida por la adjudicataria, no existirá obligación alguna de tramitar el servicio a través de la agencia.
- El Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo sobre indemnizaciones por razón de servicio establece unos límites que en la medida de lo posible se deberán intentar respetar. Si no es posible aplicar los límites que establece esta referencia, bastará que el adjudicatario informe a la entidad solicitante del servicio

2.2. Régimen Económico y Financiación de las Reservas

Las entidades contratantes en ningún caso realizarán anticipos, depósitos, pagos directos, ni facilitarán tarjetas de crédito para garantizar reservas. La empresa adjudicataria asumirá de forma exclusiva la obligación de adelantar los fondos y costes del servicio (prepago) frente a transportistas y establecimientos hoteleros. Las entidades contratantes procederán al abono del mismo a mes vencido tras la correcta finalización y facturación del servicio.

2.3. Horario de Atención y Canales de Comunicación

- **Horario Ordinario:** De lunes a viernes, en horario mínimo de 9:00h a 18:00h. La adjudicataria dispondrá de un número de teléfono y correo electrónico exclusivos y personalizados para las entidades contratantes.
- **Servicio de Emergencia 24 horas:** Fuera del horario ordinario (las 24 horas del día, los 365 días del año), la adjudicataria prestará un servicio telefónico gratuito de emergencia atendido por personal con capacidad resolutiva completa para realizar cambios, modificaciones o cancelaciones. Se valorará positivamente que este servicio sea propio y no subcontratado. Junto a cada billete o bono se adjuntará de forma obligatoria el número de contacto de emergencias. En el caso de que el alojamiento reservado requiera de instrucciones de acceso específicas (códigos/claves…) para el check-in, y éste sea fuera del horario habitual, el servicio permanente de información y apoyo deberá de garantizar que se facilitan las instrucciones oportunas de acceso
- **Plazos de Resolución de Incidencias en Viaje:** Las incidencias en el transcurso de un viaje deberán resolverse en un plazo máximo de **1 hora** para territorio nacional y **3 horas** para desplazamientos internacionales desde su comunicación.

2.4. Información de Incidencias Globales

La adjudicataria informará proactivamente y de manera inmediata mediante teléfono o e-mail sobre cualquier contingencia global que afecte a los viajes (huelgas, cancelaciones masivas, desastres

naturales, conflictos geopolíticos o crisis sanitarias), ofreciendo alternativas habitacionales o de transporte si fuera necesario**.**

3. DESARROLLO DE LAS PRESTACIONES TÉCNICAS

3.1. Operativa para títulos de transporte

Para cualquier solicitud de transporte (aéreo, terrestre o marítimo), se seguirán las siguientes reglas:

1. **Plazo y Alternativas:** En un plazo máximo de **4 horas** desde la solicitud, la agencia enviará por e-mail un mínimo de **tres (3) alternativas** de viaje, siendo obligatorio que una sea la opción más económica disponible en el mercado.
2. **Información Mínima de la Oferta:** Cada alternativa detallará: Fechas/horarios, itinerarios, compañías, condiciones de flexibilidad/anulación, tipo de tarifa (detallando equipaje incluido), precio sin IVA, tasas, *Service Fee* (gastos de gestión), IVA y precio final.
3. **Tarifa por Defecto:** Salvo instrucción expresa en contrario, la oferta se basará en la tarifa más económica y básica (sin facturación de equipaje, sin check-in preferente, etc.).
4. **Bloqueo de Plazas y Mantenimiento de Precios:** La agencia mantendrá los precios y bloqueará las plazas de los vuelos ofertados siempre que la entidad responda en un plazo inferior a **24 horas**. Si la entidad acepta dentro de plazo, no vendrá obligada a pagar diferencias si el precio final del billete hubiese fluctuado al alza.
5. **Comunicaciones Posteriores:** Las respuestas a consultas o aclaraciones previas a la confirmación final no excederán las **2 horas** desde su recepción.
6. **Definición de "Billete":** A efectos del cobro de comisiones (*Service Fee*), se entiende por billete el conjunto de trayectos desde el origen al destino final (ida y vuelta), incluyendo escalas técnicas menores a 12 horas operadas por la misma compañía o alianza.

3.2. Operativa para Alojamientos y Plazas Hoteleras

Las reservas hoteleras se tramitarán conforme a las siguientes reglas:

1. **Criterios de Alojamiento:** Habitaciones dobles de uso individual (o individuales), en régimen de alojamiento y desayuno (AD) y en establecimientos de un máximo de 4 estrellas situados en la zona o ciudad objeto de la visita. Por norma general, los miembros de un mismo viaje formalizarán su estancia en el mismo hotel.
2. **Plazo y Alternativas:** En un plazo máximo de **4 horas**, la agencia remitirá por e-mail tres (3) alternativas hoteleras que detallen: Nombre, dirección, estrellas, conexiones de transporte público, condiciones de la reserva (flexibilidad/anulación), desglose de precios (neto, tasas, *Service Fee*, IVA) y validez de la oferta.

3. **Mantenimiento de Oferta:** Se aplicarán las mismas condiciones de mantenimiento de precios, bloqueos de habitación y exención de sobrecostes por fluctuación descritas para los transportes (plazo de respuesta de 24 horas por las entidades).
4. **Eliminación de Fianzas al Usuario:** La adjudicataria garantizará las reservas de tal forma que los establecimientos **nunca exijan una tarjeta de crédito particular al viajero a modo de fianza o fianza de registro**. Cualquier excepción deberá justificarse previamente.
5. **Instrucciones de Acceso Anticipadas:** En caso de alojamientos con códigos de acceso automatizados o *check-in* tardío, las claves de entrada se facilitarán obligatoriamente de forma anticipada al viajero; nunca se pospondrá dicha entrega al momento de llegada.
6. **Descuentos de Organización:** Si el usuario acude a un congreso cuya organización dispone de tarifas de descuento directas, las entidades facilitarán los datos a la agencia para que realice la gestión aplicando dicho beneficio en la web del hotel.

3.3. Organización de Eventos y Congresos

A requerimiento de las entidades, la agencia podrá ofertar la organización integral de eventos, juntas o congresos (incluyendo catering/ágapes, azafatas, intérpretes, soportes audiovisuales, alquiler de transporte colectivo, etc.).

- **Procedimiento:** Se realizará mediante presupuesto previo que requerirá aprobación expresa. La gestión de eventos tiene carácter **potestativo**: las entidades contratantes son libres de contratar estos servicios con terceros proveedores si así lo estiman oportuno.

3.4. Servicios Complementarios

Para servicios complementarios (entradas, alquiler de vehículos, contratación de autobuses con chófer, etc.), el adjudicatario se compromete a cotizar y proponer las mejores opciones de calidad-precio en un plazo máximo de **24 horas** desde la petición.

4. MEDIOS PERSONALES Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1. Equipo organizativo: Gestor de Cuenta (Persona de Referencia)

La adjudicataria nombrará formalmente a un Gestor de Cuentas que actuará como interlocutor permanente. La persona de referencia liderará a sus equipos de gestión correspondientes para dar servicio a las entidades contratantes.

El gestor de cuentas estará localizable de manera continua y comunicará formalmente a sus sustitutos en periodos de ausencia o vacaciones. Sus funciones principales serán:

- Dirigir y supervisar el equipo de trabajo asignado al contrato, velando por la calidad.

- Garantizar el estricto cumplimiento de la política de viajes y límites de precios de las entidades.

- Establecer mecanismos de control, analizar tendencias de gasto y aplicar estrategias proactivas de reducción de costes, así como acciones de fidelización y mantenimiento

- Diseñar el plan de trabajo exclusivo para las entidades contratantes, implantación y seguimiento del mismo.

- Gestionar incidencias de postventa y reclamaciones.

- Personarse en las instalaciones de las entidades contratantes, cuando se le requiera, para planificar la organización de eventos o congresos de gran envergadura.

- Seguimiento de facturación

- Promover y fomentar acuerdos con proveedores que puedan interesar a las entidades contratantes.

Se valorará que se puedan nombrar tres gestores de cuentas de referencia que lideren a sus equipos de gestión correspondientes. En ese caso, un equipo daría servicio a Biobizkaia, otro a Biogipuzkoa y el tercero a Bioaraba, BIOEF y Biosistemak.

4.2. Medios personales adscritos

El contratista dimensionará el equipo de agentes de viajes necesario para garantizar los tiempos de respuesta del pliego, evitando introducir variaciones en su composición.

Se facilitará una relación del mismo y procederá inmediatamente a petición de las entidades contratantes a su ampliación o sustitución, de forma que la ejecución del contrato quede siempre asegurada.

Requisitos del Personal: Contar con experiencia demostrable en puestos similares, formación, aptitudes y experiencia adecuada para la correcta realización de su trabajo, valorándose la capacidad comunicativa, correcta atención y disponibilidad para la prestación del servicio y capacidad para comunicarse de forma fluida (tanto oral como escrita) en **euskera, castellano e inglés.**A estos efectos, **se valorará el número de personas adscritas al servicio que puedan comunicarse fluidamente en euskera, así como su nivel de competencia lingüística** acreditándose, preferentemente, mediante las correspondientes titulaciones o certificaciones oficiales. Asimismo, se valorará la capacidad comunicativa general, la correcta atención y la disponibilidad para la prestación del servicio.

- **Sustituciones:** A requerimiento justificado de las entidades contratantes, la empresa procederá de inmediato a la sustitución de cualquier miembro del personal asignado.

Entre sus funciones estará:

- Atención de solicitudes del día a día.

- Gestión, tramitación y modificación de reservas hasta la confirmación total de las solicitudes e informando puntualmente del estado de la reserva.

- Preparación de la documentación necesaria para realizar la entrega al viajero, archivando la documentación que sea precisa, cumpliendo los procesos definidos.

- Documentar y mantener actualizados los conocimientos del producto, novedades del sector y herramientas tecnológicas para asesorar adecuadamente y con calidad al personal de las entidades contratantes.

- Atención y resolución de incidencias tanto operativas como de pasajeros.

- Reportar los datos exigidos a la persona referente del contrato en su empresa.

4.3. Flujo de Solicitud, Autorización y Entrega

1. **Solicitud:** El personal de las entidades facilitará a la agencia los datos del viaje.
2. **Autorización:** La agencia requerirá, antes de emitir cualquier billete o bono definitivo, la aprobación de las personas de referencia autorizadas por cada entidad, quienes validarán la operación mediante un código de autorización (número de pedido de compra) o canal formal establecido. **Las entidades no abonarán ningún servicio emitido sin dicha autorización previa.**
3. **Entrega:** Confirmado el servicio, y dentro de la misma jornada laboral (o en las primeras 2 horas de la jornada siguiente si la confirmación es tardía), la agencia enviará por medios electrónicos y de forma gratuita: los billetes/bonos, el itinerario, las tarifas finales aprobadas, la información sobre requisitos sanitarios/visados, los teléfonos de emergencia

24h, Instrucciones de acceso al alojamiento en caso de ser necesarias (códigos de apartamentos, claves…), y los albaranes con el detalle exacto de lo que se facturará con posterioridad.

4.4. Modificaciones y anulaciones

Para los supuestos de cancelaciones o cambios de fecha, destino o clase a petición del personal usuario se estará a lo que cada compañía tenga establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación como de la clase de billete. No obstante, la empresa adjudicataria deberá informar, antes de la confirmación de la reserva, de las condiciones que en ese caso rijan sobre estos aspectos.

Los gastos suplementarios debidos a anulaciones o modificaciones que sean imputables a una negligencia de la agencia adjudicataria, serán a su cargo.

Asimismo, la empresa adjudicataria será responsable de atender y resolver cualquier incidencia que pueda surgir durante el transcurso de un viaje contratado, tales como, cancelaciones o retrasos de vuelos, trenes o autobuses, o problemas con las reservas de alojamiento o vehículos, así como reclamaciones relacionadas con el servicio recibido.

4.5. Oferta de los servicios más económica

La gestión de la prestación se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas y económicas para las entidades contratantes. Así mismo, la agencia deberá informar a los solicitantes, en el momento de la reserva, sobre los gastos o costes que se generarán en el supuesto de que se realicen cambios o anulaciones del servicio propuesto.

La empresa adjudicataria se compromete a aplicar los precios, los descuentos o mejoras que se deriven de los acuerdos que las entidades contratantes hayan suscrito o pueda suscribir con empresas, compañías o entidades de transporte.

5. REQUISITOS PARA LA EMISIÓN DE LAS FACTURAS E INFORMES

5.1. Formato Único de Factura

Se presentará un diseño de factura digital único para todas las entidades contratantes. Las facturas se emitirán por vía electrónica (e-mail) en un plazo máximo de **2 días** desde el envío de los bonos

y deberán incorporar obligatoriamente el **número de pedido de compra o referencia interna** facilitado en la autorización. Los descuentos aplicados deberán figurar desglosados explícitamente en el cuerpo de la factura.

5.2. Desglose Obligatorio por Tipología de Servicio

5.2.1. Facturas para los Títulos de Transporte:

- Nombre y apellidos del usuario/s.
- Origen y destino (Ida/Vuelta) junto a fechas y horarios.
- Tipo de tarifa y su descripción.
- Importe neto del transporte.
- *Service Fee* (cargo de emisión).
- Descuento ofertado.
- Impuestos y/o tasas aplicables.
- Importe total.

5.2.2. Facturas para los Alojamientos:

- Nombre y apellidos del usuario/s.
- Localidad, nombre del hotel o grupo hotelero.
- Días y noches de estancia.
- Tipo de tarifa, régimen alimenticio (AD/MP/PC) y condiciones.
- Detalle pormenorizado de otros servicios extras (si hubieran sido autorizados).
- Importe neto del alojamiento.
- Descuento ofertado.
- Impuestos y/o tasas aplicables.
- Importe total.

5.3. Informes Periódicos de Seguimiento

La empresa adjudicataria facilitará de forma periódica o anual, y sin coste adicional, informes analíticos con el siguiente desglose de datos:

- Importe total de operaciones globales y volumen por entidad.
- Volumen de gasto segmentado por producto (transporte, alojamiento, otros).
- Número total de operaciones por producto y su correspondiente asignación por centro de coste.
- Desglose exhaustivo de cargos de emisión (*Service Fees*) por tipo de transporte.
- Ratio de gasto unitario por usuario del servicio.
- Estadísticas de destinos y frecuencias de viaje para identificar potenciales convenios de ahorro.

6. SEGUROS Y CONFIDENCIALIDAD

6.1. Coberturas Obligatorias de Seguros de Asistencia y Accidente

La empresa adjudicataria deberá gestionar y facilitar la pertinente póliza de "Asistencia en Viaje" para el colectivo asegurado, que garantizará la cobertura mínima y gratuita por viajero en cada viaje de entre otras, las siguientes prestaciones:

- **Accidente en viaje** (medios de transporte públicos y de alquiler y alojamientos) con capitales mínimos por muerte o incapacidad permanente por asegurado de **1.400.000 €** en transporte y **200.000 €** en alojamiento.
- **Repatriación sanitaria o funeraria** desde cualquier lugar del mundo, extendido a repatriación por contingencias graves familiares (fallecimiento, hospitalización o siniestro en el hogar).
- **Asistencia Médica y Hospitalización:** Cobertura de gastos médicos, quirúrgicos y farmacéuticos en el extranjero de hasta **500.000 €**.
- **Pérdida, robo o daños de equipaje:** Hasta **5.000 €**.
- **Responsabilidad Civil:** Cobertura de **6.000.000 €** por siniestro.
- **Asistencia legal** en desplazamientos y un fondo complementario de asistencia en viaje de **1.500 €**.
- **Garantía de demoras:** Gastos de manutención o noches de hotel causadas por pérdida de conexiones o retrasos de transporte.

Las entidades contratantes podrán exigir a la empresa adjudicataria, en cualquier momento de la ejecución del contrato y respecto a cada viaje, la presentación del justificante acreditativo del abono de la prima correspondiente de este seguro de asistencia de viaje y accidente.

6.2. Confidencialidad, Protección de Datos de Carácter Personal y Propiedad Intelectual

La empresa adjudicataria habrá de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto al tratamiento de datos personales según Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 (RGPD), en la utilización y tratamiento que haga de los datos cedidos por las entidades contratantes.

En el caso de que la empresa adjudicataria fuera a tratar datos personales por cuenta del Poder Adjudicador, las Partes deberán regular dicho tratamiento de datos personales mediante la firma del correspondiente Acuerdo de Encargado de Tratamiento de Datos, tal y como exige el artículo 28.3 del RGPD. Dicho Acuerdo será un Anexo al Contrato que se firme entre el Poder Adjudicador y el contratista.

Bajo ningún caso, ni circunstancia, la empresa adjudicataria podrá suministrar a terceros, ni utilizar para sí ni para otros, los datos facilitados por la entidad contratante para fines distintos a los contemplados en el objeto del presente contrato.

Todos los documentos y resultados del trabajo objeto del presente contrato serán propiedad de las entidades contratantes.