**Espediente zkia** 2025-012572

**Saila:** Kultura eta Gobernantza

# BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

**Xedea**: BILBOKO UDALEKO ETA ATXIKITAKO ERAKUNDEETAKO KARGU ETA LANGILEENTZAT BIDAIA AGENTZIA ZERBITZUA EMATEKO KONTRATUA

**EGILEA:** ALKATETZAKO GAI OROKORRETAKO NEGOZIATUA**.**



Firmado digitalmente por JONE LAKARRA ETXEBARRIA - 78946941Q
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, o=Ayuntamiento de Bilbao - Bilboko Udala, ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO, cn=JONE LAKARRA ETXEBARRIA - 78946941Q, givenName=JONE, sn=LAKARRA ETXEBARRIA, serialNumber=IDCES-78946941Q
Fecha: 2025.04.10 14:43:05 +02'00'

**Oniritzia**: ALKATETZAKO ZERBITZU OROKORREN ZUZENDARIORDETZA



Firmado digitalmente por ROSA ANA YURREBASO SESTAFE - 30596010F
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, o=Ayuntamiento de Bilbao - Bilboko Udala, ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO, cn=ROSA ANA YURREBASO SESTAFE - 30596010F, givenName=ROSA ANA, sn=YURREBASO SESTAFE, serialNumber=IDCES-30596010F

AURKIBIDEA

1. XEDEA ..... 3
2. ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA..... 3
2.1 ALDERDI OROKORRAK..... 3
2.2 JOAN-ETORRIAK..... 5
2.3 GARRAIO-TITULUAK ..... 6
2.4 EGONALDIA ETA KOKAPENA ..... 7
2.5 BESTE ZERBITZU BATZUK ..... 8
3. ZERBITZUAREN KUDEAKETA ..... 8
4. ENPRESA ESLEIPENDUNAREN BETEBEHARRAK ..... 9
4.1 GIZA BALIABIDEAK..... 9
4.2 AZPIEGITURA, BALIABIDE MATERIALAK ETA BAIMENAK..... 10
4.3 EMANDAKO ZERBITZUEN PRIBATUTASUNA..... 10
4.4 ENPRESAREN ETA ADMINISTRAZIOAREN ARTEKO HARREMANA ..... 10
4.5 ALDAKETAK – BALIOGABETZEAK ..... 11
4.6 BIDAIARIEN SEGURTASUNA..... 11
4.7 FAKTURAZIOA ..... 12
4.7.1 KONTRATUAREN UDAL-ARDURADUNAK ..... 12
4.7.2 FAKTUREN DESKRIBAPENA ..... 12
5. TXOSTENAK..... 14
6. UDALAREN ETA ATXIKITAKO ERAKUNDEEN BERARIAZKO AHALMENAK..... 15
7. DATU PERTSONALEN TRATAMENDUA..... 15

# 1. XEDEA

Kontratuaren xedea bidaia-agentzia mota honen zerbitzua ematea da:

- Izaera instituzionaleko joan-etorriak eta egonaldiak.
- Udaleko hautetsien joan-etorriak eta egonaldiak beren karguak betetzeagatik.
- Zuzendaritzako langileen eta Udalari eta atxikitako udal-erakundeei atxikitako langileen joan-etorriak eta egonaldiak, beren lanbide-jardunaren ondorioz.
- Udal-arloen ardurapeko pertsonen joan-etorriak eta egonaldiak, Udalak gonbidatuta edo jarduerak garatzen direnean, ekitaldi motaren eta helburuen arabera.
- Atxikitako udal-erakundeek gonbidatutako pertsonen joan-etorriak eta egonaldiak, ekitaldi motaren eta helburuen arabera.

Zerbitzuak bidaia-agentzien berezko funtzioak biltzen ditu (informazioa, bidaien programazioa, erreserbak egitea eta, hala badagokio, ezeztatzea, garraio-linea erregularren txartelak ematea, ostatu-erreserbak, ibilgailuak alokatzeko erreserbak...), une bakoitzean ahalik eta tarifarik onuragarrienak aplikatuta.

# 2. ZERBITZUAREN DESKRIBAPENA

## 2.1 ALDERDI OROKORRAK

Jarraian zerbitzu mota bakoitzari buruz adierazten den informazioaz gain, kontratistak, edozein erreserba, txartelen erosketa edo alokairu egin aurretik, zerbitzuaren baldintzak eta ezeztapenaren kostua eman behar dizkio beti Bilboko Udalari edo atxikitako erakundeei.

Oro har, ostatu-txartelak eta -erreserbak **7 egun natural lehenago** eskatu beharko dira, gutxienez, estatuko eta nazioarteko helmugetarako. Atxikitako udalak/erakundeek epe horiek errespetatu gabe eskatu ahal izango dute zerbitzua, urgentziazko arrazoiengatik.

Adjudikaziodunak **24 orduko** epea izango du, gehienez ere, egindako eskaerarekin bat datozen hiru aukerarik onenak lan-ordutegian bidaltzeko zerbitzua eskatzen duen entitateari.

Era berean, esleipendunak kalitate/prezio erlaziorik onena bermatu beharko du beti.

**Hotel-establezimenduei** dagokienez, logelak klase estandarrekoak eta erabilera indibidualekoak izango dira, besterik adierazi ezean. Erdigunean egon behar dute, hiru edo lau izarrekoa izan behar du, eta gosaria ere izan behar du.

Garraio-txartelei dagokienez, turista klasekoak izango dira, besterik adierazi ezean. Garraiobideak hegazkina, trena eta autobusa izan daitezke.

Txartelak, hoteleko erreserbak edo eskatutako zerbitzuen beste egiaztagiri batzuk lanaldiaren barruan bidaliko dira, bitarteko elektronikoen bidez. Enpresa esleipendunak behar besteko aurrerapenaz bidali beharko ditu, eta enpresa esleipendunaren erantzukizuna izango da puntu hau ez betetzeak eragin ditzakeen kalteak.

Adjudikaziodunak etengabeko arreta-telefono bat eman beharko du sor daitekeen edozein gorabehera konpontzeko.

Bidaia batean zehar gertatzen diren gorabeherak (hegaldiak galtzea, ekipajeak, erregistro-arazoak, overbookinga, ostatuarekin lotutako gorabeherak, etab.) enpresa adjudikaziodunari jakinaraziko dizkiote bidaiariek, eta enpresa adjudikaziodunak ahalik eta lasterren konpondu beharko ditu, 3 orduko gehieneko epean, nazioarteko bidaietan jakinarazi denetik zenbatzen hasita, edo ordubeteko epean, lurralde nazionalean egindako bidaia bada.

Udalak eta atxikitako erakundeek bisak lortzeko beharrezko kudeaketak egitea eskatu ahal izango diote enpresa esleipendunari, kostu gehigarririk gabe, bisa horiek bidaia bat egiteko beharrezkoak direnean, aurrerago aipatzen den bezala (2.2 puntua, Joan-etorriak). Era berean, kontratistak udalari eta atxikitako erakundeei jakinarazi beharko dizkie Kanpo-arazoetako Ministerioak edo estatuko edo nazioarteko beste edozein erakundek ematen dituen gomendioak, honako gai hauei buruzkoak: txertoak, helmugako herrialdeko leku ez-gomendagarriei buruzko aholkuak, behar izanez gero ospitale egokienen kokapena, etab.

Udalak eta atxikitako udal-erakundeek azken eskaintzatzat hartuko dituzte bidalitako alternatibak, eta ez dute aldaketarik izango, ez ekonomikorik ez baldintzarik, salbu eta atxikitako udalaren edo erakundearen ondorengo erabakiz, eta hala jakinaraziko zaio adjudikaziodunari. Ondorioz, Bilboko Udalak edo atxikitako udal-erakundeek gehienez ere 24 orduko epean jakinaraziko diote esleipendunari, posta elektronikoz, egindako aukera. Esleipendunari erreserbari ekiteko jakinarazpena egin ondoren, ez dute inolako alderik ordaindu beharko, baldin eta azkenean ostatuaren prezioa onartutakoa baino handiagoa bada.

Bestalde, Udalak ez du bere gain hartzen bidaia eta ostatu guztiak agentzia esleipendunaren bidez kontratatzeko betebeharra, betiere beste bitarteko batzuen bidez eskainitako baldintzak teknikoki edo ekonomikoki hobeak badira. Alderdi hori behar bezala justifikatu beharko da enpresa adjudikaziodunaren behin betiko aurrekontu/eskaintza baten bidez. Hau da, Udalak eta kontratuari atxikitako erakundeek baldintza berdinetan bidaia-agentzia adjudikaziodunak eskainitakoa baino tarifa abantailatsuagoa lor badezakete, ez da zerbitzuaren erreserba agentzia horren bitartez izapidetzeko betebeharrik izango, eta, beraz, tarifa hori kontratuaren lizitazioaren oinarrizko aurrekontuaren zenbatekotik kenduko da, eta, ondorioz, horretarako gaitutako aurrekontu-kreditua proportzio berean murriztuko da.

Egoera hori emango da:

- Eskatutako zerbitzu beraren kostua, beste bide batzuetatik lortutakoa, esleipendunak eskainitakoa baino txikiagoa denean. Kudeaketa beste bidaia-agentzia baten bidez egitea ez da inola ere "bestelako baliabidetzat" hartuko.
- Jardunaldi, ikastaro edo kongresuetarako joan-etorrietan, baldin eta ekitaldiaren, ikastaroaren edo jardunaldiaren antolaketak proposatzen badu esleipendunak eskaintzen ez dituen hoteletan edo baldintza ekonomiko okerragoetan eskaintzen direnetan ostatu hartzea.

Nolanahi ere, udalak edo atxikitako erakundeek beren kabuz lortzen duten prezioa, eskatutako zerbitzuari dagokionez, esleipendunak eskainitako prezioa (deskontua barne) baino ehuneko 20 puntu txikiagoa bada (% 20), kontratua suntsiarazteko arrazoia izan daiteke.

Udalak eta atxikitako mendeko erakundeek bidaiak erreserbatu ahal izango dituzte kontratua gauzatzeko epemugara arte, hargatik eragotzi gabe bidaia horiek kontratuaren indarralditik kanpo egitea, betiere kontratua amaitu eta hurrengo hiru hilabeteen barruan egiten badira eta erreserba aipatutako iraungitze-data baino lehen egin bada.

## 2.2 JOAN-ETORRIAK

Enpresa esleipendunak honako hauek egin beharko ditu:

A. Estatuko eta nazioarteko helmugei aireko edo lurreko txartelak ematea, betiere tarifarik onena aplikatuz, administrazioak adierazitako irizpideei jarraituz.

B. Bidaien garapena baldintza egokietan egiten dela ziurtatzea, betiere konexio, asistentzia eta lekualdaketa onenak ahalbidetuz, bai eta bidaietan ahalik eta denbora gutxien galtzea ere.

C. Izaera instituzional nabarmena duten bidaietan, «ordezkari» gisa jarduten duen pertsona batek bidaian parte hartzea eskatu ahal izango da, eta adjudikaziodunak horretara behartuta egongo da. Pertsona horrek «full credit» a izango du, eta bidaian laguntza emateko edo programatu gabeko zerbitzuak emateko eginkizunak izango ditu. Gastu horiek behar bezala justifikatuko dira dagozkien egiaztagirien bidez (fakturak).

Bisa edo ohiz kanpoko beste edozein dokumentu behar duten herrialdeetara bidaiatu behar izanez gero, adjudikaziodunak horiek lortzeko izapideak egingo ditu. Era berean, osasun-agintariek txertaketa edo aparteko osasun-neurri edo -zaintzak gomendatzen dituztenean, esleipendunak horren berri emango die unean-unean eta idatziz erreserben titularrei.

## 2.3 GARRAIO-TITULUAK

Enpresa esleipendunak Bilboko Udalak eta atxikitako erakundeek eskatzen dituzten txartel guztiak izapidetuko ditu, bidaia nazional zein nazioartekoetarako, edozein garraiobidetan eta honako arau hauen arabera:

A. Agentzia adjudikaziodunak, posta elektronikoz eta ahalik eta lasterren (gehienez, informazioa eskatzen denetik ordubetera), **gutxienez bi (2) alternatiba edo bidaia-plan** emango dizkie Bilboko Udalari eta erakunde kontratatzaileei, eta horietako bat beti izango da merkeena.
   Alternatiba edo bidaia-plan horiek, Bilboko Udalak edo udal-erakunde kontratatzaileek eskatutako jarraibide eta ezaugarrietara egokituta, honako informazio hau jaso beharko dute nahitaez:

   - Bidaiaren datak eta ordutegiak.
   - Ibilbide egokienak.
   - Aireko linea edo garraio-konpainiak.
   - Plazen erabilgarritasuna.
   - Erreserbaren ezaugarriak edo baldintzak (dirua itzultzeko aukera, business edo turista, ordu/egun aldaketetarako malgutasuna, baliogabetzeko baldintzak...).
     Prezio ofiziala.
   - Enkarguagatiko kudeaketa-gastuak (Service Fee): enkarguak bidaia-planean edo erreserban sartutako zerbitzu guztiak biltzen ditu: joan-etorriko txartela, eserlekuaren erreserba (halakorik badago), ekipajearen fakturazioa (halakorik badago), etab. Ez dira inola ere kobratuko ibilbideko kudeaketa-gastuak.
   - Bilboko Udalarekin edo atxikitako udal-erakundeekin sinatutako kontratuan oinarrituta aplikatutako deskontuak.
   - Bilboko Udalak eta, hala badagokio, atxikitako udal-erakundeek, ordaindu beharreko azken prezioa (zergak eta tasak barne).

B. **AURRETIAZKO ERREGISTROA EDO CHECK-IN:** Enpresa adjudikaziodunak, Bilboko Udalak edo atxikitako udal-erakundeek hala eskatzen badiote, beharrezkoak diren aurretiazko erregistro-zerbitzuak edo check-in online zerbitzuak egin beharko ditu, eta erregistro horren kudeaketa integrala egiteaz eta arloko konpainiari horretarako behar den dokumentazio guztia emateaz arduratuko da.

C. **EZEREZTEKO ASEGURUA:** Enpresa esleipendunak, eskatzen den ostatu- eta/edo hegazkin-zerbitzu bakoitzerako, ezerezte-aseguru bat kontratatzeko aukera eskaini beharko du. Aseguru horrek gutxienez ostatu- eta/edo hegazkin-zerbitzuaren kostuaren % 80ko estaldura izan beharko du. Adjudikazioduna ezerezte-asegurua eskaintzera behartuta egon arren, Bilboko Udalak edo atxikitako erakundeek ez dute aseguru hori kontratatzeko betebeharrik izango.

## 2.4 EGONALDIA ETA KOKAPENA

Agentzia esleipendunak Bilboko Udalak eta atxikitako udal-erakundeek, nazionalek zein nazioartekoek, eskatzen dituzten hotel-plazen erreserbak izapidetu eta berretsiko ditu, erakunde horiek adierazten dituzten kategorietan.

Bidaia bereko kideek hotel bera partekatu beharko dute, ahal dela. Bidaien izaeraren arabera, Bilboko Udalak edo udal-erakundeek hainbat hotel erabiltzeko baimena eman ahal izango dute.

Oro har, gelak bikoitzak izango dira, erabilera indibidualerako.

Ahal den guztietan, hotela bisitaren egoitza den hirian edo hiriguneetan egon dadin saiatuko da, edo, bestela, bidaia eragin duen jarduera egingo den eremuan egon dadin, nahasmendurik eta deserosotasunik ez eragiteko, ez eta joan-etorrien eta denbora galtzearen kostu gehigarririk ere.

Egokitze-araubidea, oro har, ostatua eta gosaria izango da.
Ahal den guztietan, ahalegina egingo da hotela bisitaren egoitza den hirian edo hirietan eta bidaia eragin duen jarduera egingo den eremuan egon dadin, honako arau hauen arabera:

A. Agentzia esleipendunak, posta elektronikoz, Bilboko Udalak edo atxikitako udal-erakundeek informazioa eskatu zutenetik ahalik eta lasterren, gutxienez hiru (3) alternatiba edo ostatu posible emango ditu, kontratatzaileek eskatutako jarraibideen eta ezaugarrien arabera. Alternatibek informazio hau jaso beharko dute nahitaez:

    - Hotelaren izena.
    - Hotelaren helbidea/kokapena.
    - Izarrak.
    - Plazen erabilgarritasuna.
    - Erreserbaren baldintzak (gela mota, AD/MP/PC, check in eta check out ordutegiak...).
    - Erreserbaren ezaugarriak edo baldintzak (itzulgarria, ordu/egun aldaketetarako malgutasuna edo egun kopurua handitzea...).
    - Eskainitako prezioa.
    - Bilboko Udalarekin edo atxikitako udal-erakundeekin sinatutako kontratuan oinarrituta aplikatutako deskontua.
    - Bilboko Udalak edo atxikitako udal-erakundeek ordaindu beharreko azken prezioa (tasak eta zergak barne).

## 2.5 BESTE ZERBITZU BATZUK

Esleipendunak zerbitzu osagarri hauek eman beharko ditu:

- Helmugan beharrezkoak izan daitezkeen sarrerak, tiketak edo bestelako premiak kudeatzea, hala behar izanez gero, eta bidaien xede diren lekuen egoerari, ezaugarriei, ohiturei eta abarri buruzko aholkularitza eta informazioa ematea.
- Autoen edo beste garraiobide batzuen alokairuak kudeatzea.
- Prezioari, kokapenari eta kalitateari buruzko aukerarik onenei buruz aholkatzea.
- Aldian-aldian, Bilboko Udalari eta atxikitako udal-erakundeei beren bidaiak modu merkeenean programatzen lagunduko dieten eskaintzen edo aukeren berri ematea.
- Salbuespen gisa, bidaia batzuek aurretik planifikatutako edo bidaian zehar sortzen diren ekitaldi ofizialak, harrerak eta antzekoak antolatzea ekar dezakete. Horretarako, esleipendunak bere gain hartu beharko du ekitaldi horien antolaketa, besteak beste, agapeak, arreta osagarriak, azafata-zerbitzua, interpreteak, erakusketak, beharrezko ikus-entzunezko materialak eta abar. Hori guztia kalitate/prezio erlaziorik onenean egin beharko du, kostuen aurrekontu bat aurkeztu ondoren, dagokion deskontuarekin, eta Bilboko Udalaren edo atxikitako erakunde kontratatzailearen baimenarekin.
- Era berean, salbuespen gisa eta nazioarteko jarduera baten testuinguruan, jatorrian ere eskatu ahal izango da, hots, Bilbon, ekitaldiak egiteko espazioak erreserbatzea, aurreko puntuan adierazitako baldintza berberetan. Halaber, taldeentzako jatetxeak erreserbatzea eskatu ahal izango da.
- Agentziaren iritziz zerbitzua ekonomia- eta kalitate-baldintza onenetan emateko komenigarriak diren beste prestazio guztiak.

# 3. ZERBITZUAREN KUDEAKETA

Atxikitako udalak edo udal-erakundeek adierazitako pertsonek beharrezkoak diren eskaerak egingo dizkiote esleipendunari.

Eskatutako zerbitzuen eskaera guztiak bitarteko elektronikoak erabiliz egingo dira. Horretarako, esleipendunak helbide elektroniko bat emango du, eta bertara bidaliko ditu udal-arlo/-erakundeen eskaerak.

Era berean, enpresa kontratistak zerbitzua eskatzeko erabilitako helbide elektroniko berari erantzungo dio. Komunikazioak eskaera egin den hizkuntza ofizialean erantzungo dira (gaztelaniaz eta/edo euskaraz).

Era berean, enpresa esleipendunak bitarteko elektronikoen bidez emango du bidaiei buruzko dokumentazioa, bidaia egiteko nahikoa denborarekin.

Entregatu beharreko dokumentazioan, txartel eta bonuez edo ostatu-erreserbez gain, sor daitezkeen gorabeherak konpontzeko tokien helbideak eta telefonoak adierazi beharko dira.

# 4. ENPRESA ESLEIPENDUNAREN BETEBEHARRAK

## 4.1 GIZA BALIABIDEAK

Adjudikaziodunak kontratatutako zerbitzuen buru jarri beharko du gutxienez **hiru pertsonez** osatutako talde bat. Horietako bat kontratua gauzatzearen arduraduna izango da, eta honako hauetarako gaitasun nahikoa izango du:

- Kontratatutako zerbitzuak emateagatik hartutako betebeharrak betetzetik eratorritako egintzetan ordezkaritza izatea, bere jarduna beharrezkoa denean.
- Atxikitako udalarengandik/erakundeetatik jasotako prestazioak antolatzea eta jarraibideak praktikan jartzea.
- Erabateko eta berehalako prestutasuna izatea Udalak edo atxikitako erakundeek planteatzen dituzten premiei erantzuteko, eta haien presentzia fisikoa ere behar izatea aholkularitzaren beharrari erantzuteko edo arazoak premiaz konpontzeko.
- Behar diren proposamenak egitea eta atxikitako udalarekin/erakundeekin lankidetzan aritzea kontratuaren indarraldian sortzen diren arazoak konpontzeko.
- Bere gain hartzea kontratatutako edozein zerbitzutan eta edozein ordu edo egunetan gerta daitekeen edozein ezusteko bere kabuz edo ordezkari bidez konpontzeko erantzukizuna.

Kontratu hau gauzatzeko eskaera zehatzei erantzuteko, pertsona bakar batek **hitz egin** beharko du atxikitako udalarekin eta udal-erakundeekin, **betiere pertsona bera, eta euskaraz dakiela egiaztatu beharko du**. Zerbitzua hasteko akta sinatzean, curriculuma eta hizkuntza-gaitasuna egiaztatzen duten agiriak aurkeztuko dira.

Pertsona hori enpresa esleipendunaren plantillako kide izango da nahitaez. Aurrekoa alde batera utzi gabe, laneko bajen edo oporraldien kasuetan, hizkuntza-gaitasun berberak dituen beste pertsona batek ordezkatuko du pertsona hori.

Klausula honetan aurreikusitakoa betetzea funtsezko kontratu-betebehartzat jotzen da, eta, beraz, kontratistak betebehar hori betetzen ez badu, kontratua suntsiarazi ahal izango da.

## 4.2 AZPIEGITURA, BALIABIDE MATERIALAK ETA BAIMENAK

Adjudikaziodunak bere bulegoetan kudeatuko ditu zerbitzuak, inoiz ez udal-bulegoetan, eta interesdunei dagokion dokumentazioa eman beharko die bitarteko elektronikoen bidez, eta, hori ezinezkoa bada, atxikitako udalaren edo udal-erakundearen bulegoetan.

Adjudikaziodunak ekipamendu edo sistema informatiko eta ofimatiko egokiak izan beharko ditu, entregatutako zerbitzuek behar bezala funtziona dezaten. Era berean, adieraziko dute zein bulegotara jo behar duten zerbitzua ematen duten bitartean sor daitezkeen gorabeherak konpontzeko, hargatik eragotzi gabe kontratu honen eskura jar ditzaketen beste bulego batzuk, eta alderdi hori jakinaraziko diote atxikitako udalari/erakundeei.

Enpresa esleipendunak bere enpresa-jarduera garatzeko beharrezkoak diren administrazio-baimen eta -lizentzia guztiak izan beharko ditu, eta, gainera, bera izango da kontratuaren prestazioen arduradun bakarra aire-konpainien, hotelen eta abarren aurrean.

## 4.3 EMANDAKO ZERBITZUEN PRIBATUTASUNA

Bilboko Udalak eta atxikitako udal-erakundeek kontratatu beharreko zerbitzuen azken erabiltzaileei buruz emandako informazioa laguntza hobea emateko soilik erabiliko du adjudikaziodunak, eta datu horien erabateko pribatutasuna eta konfidentzialtasuna bermatu beharko ditu.

## 4.4 ENPRESAREN ETA ADMINISTRAZIOAREN ARTEKO HARREMANA

Adjudikaziodunak astelehenetik ostiralera emango du zerbitzua, goizeko eta arratsaldeko ordutegi jarraituan, 09:00etatik 19:00etara.

Era berean, telefono-zenbaki bat eta helbide elektroniko bat izango ditu (adibidez: bilbao.udala@xxxxxx.com), Bilboko Udalari eta atxikitako udal-erakundeei zerbitzu pertsonalizatua emateko soilik.

Era berean, agentziak udalaren eta atxikitako erakundeen eskura jarriko du telefono mugikor bat, gerta daitekeen eta konpondu behar den edozein gorabeheraren aurrean laguntzeko, bai laneguneta n (agentziaren lan-ordutegiaren barruan edo kanpoan), bai larunbatean, igandean edo jaiegunean. Udalari eta atxikitako erakundeei arreta emateko telefono bat izango da. Kontratuak irauten duen egun guztietan 24 orduz egongo da

erabilgarri, eta garraio- edo ostatu-tituluekin batera eman beharko da, larrialdi-kasuetan deitu ahal izateko.

## 4.5 ALDAKETAK – BALIOGABETZEAK

Enpresa adjudikaziodunak behar diren neurriak hartuko ditu Bilboko Udalak edo atxikitako udal-erakundeek hasieran eskatutako prestazioetan edozein aldaketa edo deuseztapen udal-interesentzat egokiena den moduan egin dadin.

Era berean, erreserba egiteko unean, agentziak Bilboko Udalari eta, hala badagokio, atxikitako udal-erakundeei jakinarazi beharko die zer gastu edo kostu sortuko diren proposatutako zerbitzua aldatzen edo baliogabetzen bada.

Agentzia esleipendunaren zabarkeriari egotz dakizkiokeen baliogabetzeen edo aldaketen ondoriozko gastu gehigarriak haren kontura izango dira.

## 4.6 BIDAIARIEN SEGURTASUNA

Enpresa adjudikaziodunarekin adostutako bidaia orotan arriskuen estaldura bermatuta dago erabiltzaile guztientzat, dagozkion bizi-aseguruen, istripuen, ekipajeak galdu edo lapurtzearen eta abarren bidez, hau da, dagokion ziurtagiriarekin.

Horregatik, enpresa esleipendunak aseguru-poliza bat eduki beharko du bidaien arriskuak edo horien ondorio zuzenak estaltzeko, baldintza hauetan:

- Istripu pertsonalen estaldura:
    - Heriotzaren edo ezintasun iraunkorraren kasuan: 750.000,00 €
- Pertsonei laguntzeko estaldura
    - Laguntza medikoa edo istripua bizi den herrialdean: 600,00 €
    - Bizi den herrialdetik kanpo medikuarengana joatea edo istripua izatea: 30.000,00 €
    - Gaixotasun edo istripuagatik aseguratuaren egonaldia luzatzea: 90,00 € eguneko.
    - Bidaiariaren aurretiazko itzulera munduko edozein lekutatik, senide bat hiltzen bada edo bere etxebizitzan ezbehar larria gertatzen bada.
    - 
    - Prolongación de estancia del asegurado por enfermedad o accidente: 90,00 €/ día.
    - Retorno anticipado del viajero desde cualquier lugar del mundo cuando esté enfermo, sufra un accidente o fallezca.
    - Retorno anticipado del viajero desde cualquier lugar del mundo en caso de fallecimiento de un familiar o de siniestro grave en su vivienda.
- Ekipajeak estaltzea

- Ekipajeak suntsitzea, hondatzea edo galtzea: 1.200,00 €
- Erantzukizun zibil pribatuko estaldura
  - KE pribatua: 60.000,00 €

Aseguru horiek kontratua sinatu aurretik aurkeztu beharko dira.
Kontratistak ibilbidean dauden bidaiariak aurkitzeko sistema bat izan behar du, pertsona bat une oro denbora errealean non dagoen jakin ahal izateko, harekin ahalik eta lasterren harremanetan jarri ahal izateko.

## 4.7 FAKTURAZIOA

Toki-erakundeen aurrekontu-egituratik eratorritako arrazoiengatik, emandako zerbitzuak bereizita fakturatuko zaizkie honako hauei:

– pertsona hautetsiak.
– zuzendariak, enplegatu publikoak eta gainerako pertsonak.

Enpresa esleipendunak eskainitako deskontuak nahitaez agertu beharko dira Bilboko Udalak egindako faktura bakoitzean. Agindu hori nahitaez bete beharrekoa da, eta ez da bestelako formulaziorik onartuko.

### 4.7.1 KONTRATUAREN UDAL-ARDURADUNAK

- Udal-sailak: esleipendunak zuzendaritzako langileen eta enplegatu publikoen bidaiei dagozkien fakturak sail bakoitzak izendatutako arduradunari aurkeztuko dizkio, bai eta udal-sail eta -zerbitzuek gonbidatutako pertsonei dagozkienak ere.
- Alkatetzako Zerbitzu Orokorretako Zuzendariordetza: esleipendunak hautetsien eta Alkatetza Kabineteari eta Alkatetzako Zerbitzu Orokorren Zuzendariordetzari atxikitako zuzendari eta enplegatu publikoen eta aurrekoek gonbidatutako gainerako pertsonen bidaiei dagozkien fakturak aurkeztuko dizkio Alkatetzak izendatutako arduradunari.
- Esparru-akordio honi atxikitako erakunde bakoitzak izendatutako langileak.

### 4.7.2 FAKTUREN DESKRIBAPENA

Enkargu bakoitzeko faktura bat egingo da, enkargu horrek biltzen dituen kontzeptu zehatz guztiekin.

Enpresa adjudikaziodunak fakturaren diseinu bakarra aurkeztu beharko du, eta bertan, enpresa adjudikaziodunaren eta Bilboko Udalaren edo udal erakunde kontratatzailearen

datu fiskalak (IFZ, izen osoa eta helbidea), faktura-zenbakia eta fakturaren jaulkipen-data jaso beharko dira.

Fakturetan, honako hauek zehaztuko dira, argi eta zehatz, zerbitzu bakoitzerako:

A.- GARRAIO-TITULUETARAKO SOILIK

- Erabiltzailearen izen-abizenak.
- Jatorria eta helmuga (joan-etorria).
- Joan-etorriaren eguna/ordua.
- Tarifa-mota eta deskribapena.
- Garraioaren zenbatekoa.
- Idazpenaren erreserbaren zenbatekoa.
- Ekipajearen zenbatekoa.
- Service Fee edo jaulkipen-kargua.
- Udalarentzat eskainitako deskontua.
- Dagozkion zergak.

— ZENBATEKOA GUZTIRA.

B.- OSTATU-ZERBITZUETARAKO SOILIK

- Erabiltzailearen izen-abizenak
- Herria.
- Hotela/Hotel taldea.
- Egonaldiko egunak/gauak.
- Tarifa mota eta deskribapena.
- Erreserbaren baldintzak (AD/MP/PC...).
- Halakorik balego, berariaz zehaztu eta justifikatutako beste hotel-zerbitzu eta/edo aparteko zerbitzu batzuk.
- Ostatuaren zenbatekoa.
- Udalarentzako eskaintzan adostutako deskontua.
- Dagozkion zergak.

— ZENBATEKOA GUZTIRA.

C.- GARRAIOA ETA OSTATUA DITUZTEN ZERBITZUETARAKO (faktura bakarrean)

Garraioa

- Erabiltzailearen izen-abizenak
- Jatorria eta helmuga (joan-etorria).
- Joan-etorriaren eguna/ordua.
- Tarifa mota eta deskribapena.
- Garraioaren zenbatekoa.

- Service Fee edo jaulkipen-kargua.

    — Garraioa garbi GUZTIRA.

Ostatuta

- Herria.
- Hotela/Hotel taldea
- Egonaldiko egunak/gauak.
- Tarifa mota eta deskribapena.
- Erreserbaren baldintzak (AD/MP/PC...).
- Halakorik balego, berariaz zehaztu eta justifikatutako beste hotel-zerbitzu eta/edo aparteko zerbitzu batzuk.
- Ostatuaren zenbatekoa.

    — Ostatua garbi GUZTIRA

** Garraioa GUZTIRA + Ostatua GUZTIRA – (Udalari aplikatutako deskontua) + zergak = FAKTURA GUZTIRA

D- BESTE ZERBITZU BATZUK.

Catering-jatetxe zerbitzuak, garraiobideak eta gainerako zerbitzuak aldez aurretik onartutako aurrekontuaren arabera fakturatu beharko dira, eta dagokion deskontua aplikatu beharko da, full credit gastuen kasuan izan ezik.

## 5. TXOSTENAK

Enpresa esleipendunak, inolako kosturik gabe, fakturazio-datuei buruzko txostenak eman beharko ditu hiru hilean behin, fakturazio horren jarraipenari buruz Bilboko Udalak eta atxikitako udal-erakundeek egin nahi duten kontrolerako, honako xehetasun hauekin:

- Eragiketen zenbateko osoa.
- Produktuaren zenbatekoa (garraioa, ostatua eta bestelakoak).
- Produktu eta kostu-zentro bakoitzeko eragiketen guztizko kopurua.
- Aireko txartelak, trenak, autobusak eta abar jaulkitzeko karguak.
- Gastu unitarioa zerbitzuaren erabiltzaile bakoitzeko
- Helmugak: maiztasuna
- Beste batzuk.

Nolanahi ere, Bilboko Udalak edo atxikitako edozein erakundek txostenak eskatu ahal izango ditu, egokitzat jotzen duen guztietan, enpresa adjudikaziodunak zerbitzua

ematearekin lotutako edozein gairi buruz, eta enpresa adjudikaziodunak txosten horiek eman beharko ditu inolako kosturik gabe, eta lehen aipatutako “txostenei” egokitzat jotzen dituen aldaketa eta egokitzapen guztiak eskatu ahal izango ditu.

## 6. UDALAREN ETA ATXIKITAKO ERAKUNDEEN BERARIAZKO AHALMENAK

Bilboko Udalak edo atxikitako edozein erakundek legezko gaitasun nahikoa izango du adjudikaziodunari kontratua behar bezala eta eraginkortasunez garatzeko beharrezkoak diren aginduak eta jarraibideak emateko:

a) Betearazpena: zerbitzua ematean koordinazioa eta eraginkortasuna hobetzeko beharrezkoak diren gidalerroak, orientabideak, objekzioak eta jarraibideak eman ahal izango dituzte, zerbitzuaren garapenari eta bilakaerari buruzko informazio egokia emateko.

b) Fiskalizazioa: edozein unetan fiskalizatu ahal izango dute esleipendunaren jarduna, eta langileen titulazioari, zerbitzua emateari edo enpresa esleipendunari buruzko edozein informazio edo datu eskatu ahal izango dute. Gehienez ere hogeita lau orduko epean eman beharko dute, eta esleipendunak zehazten duen formatu informatikoan.

c) Datuak: edozein unetan eskatu ahal izango dituzte zerbitzuaren prestazioari buruzko datu zehatzak (egunekoak, hilekoak edo urtekoak). Eskatutako datuek, batez ere, fakturen izapidetzea eta adjudikaziodunaren jardueraren kontrola eta azterketa erraztuko dute, eta gehienez ere hogeita lau orduko epean eman beharko dira, adjudikaziodunak zehazten duen formatu informatikoan.

d) Koordinazio-bilerak: esleipendunak Bilboko Udalak edo atxikitako edozein erakundek deitzen dizkion koordinazio-bileretara joan beharko du. Bilera horiek kontratatzaileak zehaztutako aldizkakotasunarekin eta lekuan egingo dira.

## 7. DATU PERTSONALEN TRRATAMENDUA

Kontratu hau gauzatzeak dakarren datu pertsonalen tratamendua "Datu pertsonalen tratamendurako erantzukizunpeko adierazpena" dokumentuan xedatutakoaren arabera egingo da.