



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS RELATIVO AL ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN Y ASISTENCIA EN VIAJES PARA LA UNIVERSIDAD ROVIRA I VIRGILI

Índice de cláusulas:

I - DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA Objeto del acuerdo marco

SEGUNDA Destinatarios del acuerdo marco

II. CONDICIONES DE PRESTACIONES DEL SERVICIO OBJETO DEL ACUERDO MARCO

TERCERA Política de viajes

CUARTA Medios humanos. Equipo de Trabajo

QUINTA Medios materiales

SEXTA Horario de prestaciones del Servicio

SÉPTIMA Servicio de atención 24 horas 365 días

OCTAVA Operativa del Servicio

III. ESPECIFICAR DEL ACUERDO MARCO

NOVENA Sistema Económico y Facturación

DÉCIMA Estadísticas

UNDÉCIMA Seguros

DUODÉCIMA Resolución de incidencias Y OTROS



I. DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA - OBJETO DEL ACUERDO MARCO

Este acuerdo marco tiene por objeto la prestación del servicio de gestión y asistencia en viajes que incluye:

- La gestión de las reservas, la emisión, modificación, o la anulación, en su caso, la entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, tanto a nivel nacional como internacional.
- La gestión de la emisión, modificación o anulación, en su caso, de las reservas de alojamiento en hoteles.
- La gestión de la emisión, modificación o anulación, en su caso, del alquiler de vehículos tanto a nivel nacional como internacional.
- La gestión de la contratación de traslados en autocares o en vehículos ligados a los viajes que se contraten.
- Facilitar los servicios ligados a los viajes como visados y certificados, traslados, guías, azafatas, intérpretes, gestión de aduanas, exceso de equipajes, seguros especiales, ayuda en la tramitación de las tarjetas de embarque, dar información sobre características y costumbres de los lugares a viajar, etc.
- Facilitar acuerdos con las principales compañías aéreas, de ferrocarriles y de transportes terrestres que supongan para la Universitat Rovira i Virgili (en adelante URV) un abaratamiento del precio de contratación.
- La gestión de la inscripción a congresos.
- En general cualquier servicio propio de las agencias de viaje.

La descripción de las actividades a desarrollar y sus requerimientos que se precisan en este Pliego de prescripciones técnicas.

La codificación del Vocabulario común de productos (CPV) es la 63510000-7 (servicios de agencias de viajes y similares).

SEGUNDA - DESTINATARIOS DE ACUERDO MARCO

Los destinatarios de este Acuerdo Marco son todos los centros de coste de la URV (de orden aproximadamente unos 64) i la Fundació URV. Se entregará un listado detallado a los adjudicatarios del acuerdo marco. En el presente pliego cuando se refiere a la URV es de aplicación de la Fundació URV.

Los destinatarios de los servicios objeto de este acuerdo marco (en adelante destinatarios de la URV), encargarán los servicios, cuando lo necesiten, a las empresas adjudicatarias del acuerdo marco.



Si durante la vigencia del acuerdo marco se producen nuevas incorporaciones de nuevos centros de coste, las empresas adjudicatarias deberán prestar los servicios objeto de este acuerdo marco.

II. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO OBJETO DEL ACUERDO MARCO

TERCERA - POLÍTICA DE VIAJES

Los diferentes destinatarios de la URV se pondrán en contacto con las agencias del acuerdo marco para contratar los servicios de viaje necesarios.

Las empresas adjudicatarias deben garantizar que todo el personal que apoye la URV, incluido el de sustitución o refuerzo, debe conocer la Política de viajes de la URV, en este sentido la URV facilitará a las empresas adjudicatarias los documentos referentes a la política de viajes y sus posibles modificaciones a lo largo del acuerdo marco.

Las empresas adjudicatarias están obligadas a disponer de herramientas adecuadas que faciliten la gestión y el control de esta Política de viajes para garantizar la aplicación en su propia operativa, ya que han de velar por el cumplimiento de la Política de viajes de la URV.

Las empresas adjudicatarias están obligadas a informar a los destinatarios de la URV de la política de viajes de la URV y rechazar la solicitud en el supuesto de un servicio no autorizado.

Las empresas adjudicatarias deberán facilitar el mejor precio disponible para el viaje contratado y deben garantizar la mejor relación calidad-precio para los destinatarios de la URV, aplicando las tarifas y condiciones más ventajosas posibles en cada momento, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- Como norma general se aplicarán las prescripciones que se derivan del Decreto 138/2008, de 8 de julio, de indemnización de servicio a todo el personal de la URV, con independencia de la naturaleza jurídica de su relación de trabajo, y a los becarios y alumnos de la URV que realizan justificadamente desplazamiento u otros actos indemnizables a cargo del presupuesto de la URV. Respecto a los establecimientos hoteleros, estos deben ser establecimientos hoteleros de categoría estándar o de, como máximo, 3 o 4 estrellas de acuerdo con la clasificación del Decreto 159/2012, de 20 de noviembre, de establecimientos de alojamientos turísticos y de viviendas de uso turístico, preferentemente, deben ser céntricos. Los precios de los alojamientos se ajustarán a las dietas establecidas en este Decreto, asimismo, se garantizará en todo caso la mejor relación calidad-precio. En cuanto a los billetes de transporte, se utilizarán las tarifas correspondientes a la clase turista. Sin embargo, el órgano que ordene el servicio puede autorizar una clase superior, en los casos de urgencia debidamente justificada y cuando no haya billete o pasaje de la clase turista, o en función de las características del viaje.
- En el caso de proyectos que en sus bases se establezca que se han de utilizar los importes del BOE, no será de aplicación el Decreto 138/2008, de 8 de julio, de indemnización de servicio sino que se utilizarán las prescripciones del Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, de indemnizaciones por razón del servicio, y su resolución de 2 de diciembre de 2005, sobre la actualización de dietas. Los destinatarios de la URV indicarán en su solicitud que la prestación del viaje es según las prescripciones del Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo.
- No son de aplicación las prescripciones que se derivan del Decreto 138/2008, de 8 de julio y las prescripciones del Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, a los profesionales o particulares que, vinculados con la URV mediante una relación contractual derivada de la legislación en materia de contratos del sector público, o por otras relaciones de carácter administrativo, presten servicio que puedan dar lugar a indemnizaciones o



compensaciones. Los destinatarios de la URV indicarán en su solicitud que la prestación del viaje es para los profesionales o particulares referidos en este párrafo.

CUARTA - MEDIOS HUMANOS. EQUIPO DE TRABAJO

Las empresas adjudicatarias tienen que poner a disposición de la ejecución del acuerdo marco un equipo de trabajo compuesto como mínimo de 2 personas, que serán las encargadas de gestionar los diferentes encargos de servicio que puedan recibir. Dentro de este equipo se deberá asignar una persona responsable. Estas personas serán las encargadas de atender directamente a los destinatarios del acuerdo marco.

El equipo de trabajo debe conocer los idiomas catalán, castellano e inglés. Todo el personal del equipo de trabajo tendrá que utilizar el catalán.

La persona responsable del equipo de trabajo deberá disponer de la titulación de diplomado en turismo, grado en turismo o título equivalente o bien acreditar una experiencia en la organización de los viajes denominados en este Pliego mínima de 3 años (en el sector de agencias de viaje).

Las personas que se propongan durante la fase de licitación son las que se destinarán a la ejecución de este acuerdo marco y los encargos que se deriven, por lo que este aspecto constituye una obligación contractual, y solamente se podrán producir cambios de personal con la autorización previa de la URV. Sin embargo, en casos excepcionales, podrán realizarse los encargos mediante otras personas de la empresa adjudicataria. Cualquier sustitución de estas personas deberá ser comunicada al responsable de la URV para su conocimiento y con una antelación mínima de diez días hábiles. La URV podrá ordenar a las empresas adjudicatarias del acuerdo marco la sustitución de determinadas personas que conforman el personal encargado de la ejecución del contrato, si los informes de los destinatarios de la URV y/o del responsable del contrato, justifican una insatisfactoria atención y prestación del servicio que estas personas realizan. El nuevo personal encargado deberá tener como mínimo la misma condición y perfil profesional del personal sustituido.

Las empresas adjudicatarias facilitarán al órgano de contratación antes del inicio de la ejecución del contrato, con el fin de hacer la difusión a los destinatarios de la URV, los datos de contacto y la dirección de la oficina/s desde las que el personal propuesto desarrollará los encargos derivados del presente Acuerdo marco.

Las empresas adjudicatarias aportarán todo el personal necesario y suficiente (como mínimo 2 personas) para la realización del objeto de la presente contratación, a que se hayan comprometido en su propuesta de oferta, y con plena responsabilidad para ofrecer una ejecución a plena satisfacción de la URV.

La URV, no contrae, respecto del personal de las empresas adjudicatarias, ningún vínculo de carácter laboral, jurídico, económico ni de cualquier otro tipo. La empresa adjudicataria se hace responsable de su tarea y de los daños y perjuicios que ésta pueda ocasionar en la ejecución de este Acuerdo Marco o de los encargos que se puedan derivar.

Se valorará el personal adicional ofrecido, la antigüedad en el sector de agencias de viaje y la titulación del equipo de trabajo ofrecido. Los licitadores incluirán en el sobre B, su propuesta según el anexo correspondiente del pliego de cláusulas administrativas particulares.



QUINTA - MEDIOS MATERIALES

Las empresas deben disponer, como mínimo, de los siguientes medios materiales: una oficina, una computadora por miembro del equipo de trabajo y la instalación de los programas profesionales de reservas que permitan operar en todo el mundo, como mínimo, unos programas que puedan gestionar reservas y emisión de billetes de transporte terrestre, marítimo o aéreo tanto a nivel nacional como internacional, también debe permitir reservar a compañías de bajo coste, y un sistema de reservas de alojamientos de hoteles y alquiler de coches .

Las empresas adjudicatarias indicarán la oficina donde ejecutarán los encargos que se deriven de este acuerdo marco, sin perjuicio de otras oficinas que puedan poner a disposición de este Acuerdo Marco.

Aplicación de auto reserva: Las empresas licitadoras pondrán a disposición de los destinatarios de la URV una aplicación de auto reserva Amadeus o equivalente con iguales prestaciones para efectuar, en su caso, reservas de viajes de la URV. El adjudicatario deberá facilitar un código de usuario y una contraseña para que los destinatarios de la URV puedan acceder. Será necesario que este sistema electrónico permita reservas y emisiones de billetes en transporte terrestre, marítimo o aéreo, nacional e internacional, así como también reservas de alojamiento en hoteles. Es necesario que esta aplicación garantice la facilidad del sistema en la búsqueda de los servicios solicitados, en la gestión y seguimiento de las peticiones, en la gestión de las altas, bajas y variaciones de las personas usuarias y en la solicitud de presupuestos. Asimismo, que incorpore la opción de guardar la búsqueda provisionalmente y recuperarla posteriormente.

SEXTA - HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El horario mínimo de prestación del servicio que se debe garantizar por parte del equipo de trabajo asignado es de lunes a viernes de 9 horas a 15 horas y de 16 horas a 19 horas.

Las mejoras que se propongan en este apartado constituyen una obligación contractual, por lo que solamente se podrán producir cambios por fuerza mayor y con la autorización previa de la URV.

Las empresas licitadoras indicarán en el anexo correspondiente del pliego de cláusulas administrativas particulares, el horario de prestación del servicio, para que pueda ser valorado según los criterios de adjudicación.

SÉPTIMA - SERVICIO DE ATENCIÓN 24 HORAS 365 DIAS

Los destinatarios de este Acuerdo Marco requieren un servicio de atención 24 horas y 365 días al año para cubrir aquellas demandas de servicio que puedan producirse fuera de los horarios habituales del sector.

Este servicio debe permitir hacer todas las operaciones posibles (reservas, cambios de última hora, etc...) a cualquier hora del día o de la noche. El personal de atención de este servicio deberá prestar una atención personalizada reconociendo las características del cliente y su política de viajes.

Las empresas adjudicatarias deberán facilitar junto con los títulos de transporte y/o alojamiento un número de teléfono de contacto al que llamar en caso de emergencia y el procedimiento correspondiente.

Las empresas licitadoras indicarán en el anexo correspondiente del pliego de cláusulas administrativas particulares, las características del servicio de atención 24 horas ofrecido, para que pueda ser valorado según los criterios de adjudicación.



OCTAVA - OPERATIVA DEL SERVICIO

Los destinatarios de la URV (personal de los centros de coste de la URV) harán los encargos de servicio, con independencia de si es personal de administración y servicios o personal docente e investigador; cada centro de coste tiene su propia operativa de personas peticiones de encargos de servicios.

Cuando los destinatarios de la URV necesiten la prestación de un servicio, se pondrán en contacto con la empresa adjudicataria elegida para comunicarle su necesidad.

Habrán dos tipos de opciones para contratar los servicios de gestión y asistencia en viaje:

OPCIÓN A- Solicitud a través correo electrónico, vía telefónica o presencial

PASO 1- Solicitud de presupuesto a la empresa adjudicataria

- Por correo electrónico
- Por correo electrónico (mediante la plantilla de solicitud)
- Vía telefónica y luego por correo electrónico concretando
- Presencial la agencia

PASO 2- La empresa adjudicataria remitirá presupuesto

- Enviaré presupuesto mediante correo electrónico (independientemente de la vía de solicitud) con las diferentes opciones y precios.

PASO 3- El usuario confirmará el viaje

- Devolveré a la empresa adjudicataria el presupuesto vía correo electrónico confirmando la petición de viaje y la opción elegida, en su caso, también los datos del viajero y el centro de coste por el cargo de la factura.

PASO 4 - La empresa adjudicataria emitirá y enviará los billetes de transporte y/o "bonos" de alojamiento

- Validará, emitirá y enviará por correo electrónico los billetes de transporte y/o bonos de alojamiento y la documentación necesaria (póliza de seguros, información de transportes de enlace, teléfono 24h, itinerario viaje, información sobre requisitos de visados o sanitarios...) a la persona que se le designe.

OPCIÓN B- Solicitud a través del programa informático (auto-reserva)

Desde el aplicativo web (programa informático auto-reserva) de las empresas del acuerdo marco, se podrán reservar peticiones de viaje, el propio usuario buscará el vuelo y los hoteles, una vez hecha la reserva se deberá validar la petición con la agencia mediante teléfono o correo electrónico. Uso poco frecuente.



PROCEDIMIENTO

La empresa adjudicataria debe responder por correo electrónico al encargo de servicio, en el plazo más rápido posible y siempre inferior a 24 horas (salvo casos de fuerza mayor), se valorará la reducción del tiempo de respuesta, se incluirán en el sobre B, su propuesta según el anexo correspondiente del pliego de cláusulas administrativas particulares.

La empresa adjudicataria deberá ofrecer, siempre que sea posible, alternativas, tanto en cuanto a los billetes de los medios de transporte como el alojamiento. Deberá informar al/la responsable de contratar el viaje, sobre las mejores opciones existentes, tanto en cuanto a la venta convencional como la compra por Internet (*low cost*). Con el fin de que los responsables de contratar los viajes puedan decidir en cada ocasión, qué opción es la más conveniente.

La oferta de transporte debe contener como mínimo: fechas y horarios de viaje, itinerarios más idóneos, línea aérea o compañía de transporte, disponibilidad de plazas, características o condiciones de la reserva (reembolsable, flexibilidad para los cambios de hora/día, condiciones de anulación, regreso de importes pagados, plazo por el que se mantiene el precio, vuelos directos o con escalas ...), tiempo de espera entre vuelos, en los billetes de compañías *low cost* la distancia aeropuerto al punto de llegada y los costes aproximados extras que la pueden descalificar como mejor opción, el precio oficial con tasas incluidas, cargo de gestión de la empresa adjudicataria, el precio final con impuestos incluidos y cualquier otro aspecto relevante en la toma de decisiones.

La oferta de alojamiento debe contener como mínimo: nombre del hotel, dirección del hotel, estrellas, disponibilidad de plazas, características o condiciones de la reserva (tipo habitación, AD/MP/PC, horario *check in* y *check out* ...), precio oficial, descuento del hotel/empresa adjudicataria y precio final con impuestos incluidos.

En el supuesto de no existir plazas para los destinos, fechas y clases solicitadas, la empresa adjudicataria deberá proponer a la URV soluciones alternativas.

En cualquier caso la empresa adjudicataria siempre debe ofrecer a los destinatarios de la URV la opción más ventajosa para la URV, basándose principalmente en el precio del servicio, y será necesario que utilice, siempre que sea más beneficioso para la URV, los acuerdos con cadenas hoteleras y compañías de transporte que se hayan firmado entre las partes.

Para asegurar el cumplimiento de haber ofrecido a la URV la opción más ventajosa, se podrá pedir a la empresa adjudicataria el informe correspondiente, que acredite este hecho, cuando se considere necesario y así se justifique.

Una vez analizadas las ofertas y decididos todos los términos del encargo, los destinatarios de la URV lo confirmarán a la empresa adjudicataria, quien validará, emitirá y enviará los billetes y documentación necesaria a la persona que se le designe. La entrega de estos documentos o de los localizadores o códigos, en el caso de los billetes electrónicos, deberá efectuarse con antelación suficiente a la fecha de inicio del viaje, a fin de garantizar que en ningún caso un viajero pueda perder un transporte.

La empresa adjudicataria deberá entregar: los billetes, reservas de alojamiento, direcciones y teléfonos de los lugares y de los responsables de resolver las incidencias que puedan surgir en relación con el transporte y el alojamiento contratado, la información sobre la hora de facturación y terminal, procedimiento para la facturación y, en su caso, ayudar para la confección de las tarjetas de embarque, detalles de la tarifa en cuanto a número de maletas permitidas y peso máximo total, suplementos por sobrecarga, hora de entrada al hotel, documento con las coberturas del seguro, la información (horarios, tipo ...) referente a los enlaces de transporte de los aeropuertos con el punto de destino y otros documentos necesarios para los destinatarios



Se entregará con antelación suficiente y debidamente cumplimentados de acuerdo con lo que se convenga, en las dependencias que se le indique expresamente o por correo electrónico, y serán a cargo del adjudicatario todos los gastos que se deriven.

La URV se reserva el derecho de rechazar los establecimientos de los catálogos presentados por la empresa adjudicataria y de requerir a esta la investigación y la contratación de estancias en otros establecimientos de iguales o similares prestaciones y características.

La empresa adjudicataria tendrá en cuenta todas las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación de las prestaciones se resuelva sin penalizaciones o con las mínimas penalizaciones por la URV.

Los gastos suplementarios debidos a las anulaciones que sean causadas por una negligencia imputable a la empresa adjudicataria serán a su cargo.

La ejecución de un encargo de servicio, desde el momento de su inicio hasta el final de su ejecución y, en su caso, de la facturación, debe ser mantenida por la misma persona de la empresa adjudicataria. Es importante que el gestor de la empresa disponga de toda la información y datos necesarios para optimizar la gestión del encargo. Excepcionalmente, si no es posible que este gestor atienda la petición puntual dentro de la ejecución en un momento determinado, es necesario que la persona que lo sustituya disponga de todos los datos necesarios y elementos técnicos necesarios para llevar adelante la gestión encomendada.

Las mejoras que se propongan en este apartado constituyen una obligación contractual, y solamente se podrán producir cambios por fuerza mayor y con la autorización previa de la Universidad Rovira i Virgili.

III. EJECUCIÓN DEL ACUERDO MARCO

NOVENA - SISTEMA ECONÓMICO Y FACTURACIÓN

El acuerdo marco fijará los precios, según las ofertas presentadas, los cargos por emisión de:

- Billetes de transporte aéreo (nacional, europeo y transcontinental)
- Billetes de transporte ferroviario
- Billetes de autocar y barco
- Billetes gestionados por el programa informático (auto-reserva)
- Anulación de reservas
- Modificación de reservas
- Gestión de inscripción a congresos
- Gestión tarjetas embarque
- Gestión servicios extra aparte del propio título de viaje, se emiten una vez hecho el billete y requieren una gestión por parte de la agencia de viaje, como por ejemplo, reserva de asiento, inclusión servicios equipaje, *fast boarding* ...

Estos precios constituyen el precio por servicios de mediación.

También se fijará el descuento, según las ofertas presentadas, sobre la facturación de alojamiento.

En el supuesto de cancelaciones, cambios de fecha o clase, se estará a lo que cada compañía haya establecido en función tanto de los plazos de cancelación o variación de fechas y clase, así como los porcentajes de penalización.



Facturación:

Todos los servicios contratados deberán disponer de la correspondiente autorización de gasto para poder ser facturados. La empresa adjudicataria no prestará ningún servicio sin disponer previamente de la correspondiente autorización de gasto.

Al realizar el pedido deberá tener constancia por escrito de quien es la persona solicitante (en caso de hacerse la reserva vía telefónica se pedirá confirmación por correo electrónico o formulario).

Los servicios contratados se facturarán según las indicaciones de los destinatarios de la URV. Los adjudicatarios deberán hacer las facturas en función de las necesidades de los destinatarios de la URV. Las facturas no se tramitarán hasta que todos sus ítems son correctos.

Deberán especificar:

- Nombre del departamento/servicio/centro solicitante y de la persona solicitante
- Nombre del usuario del servicio
- Detalle del servicio
- Importe del servicio con el desglose de los gastos por gestión y/o el descuento del alojamiento e IVA.

La empresa adjudicataria deberá elaborar una única factura como norma general para cada una de las actuaciones realizadas (se entiende por actuación los gastos de transporte, alojamiento y otros gastos ligados a un viaje, independientemente del número de viajeros).

Se deberá especificar respecto a:

- Billetes de transporte los datos concretos de la persona que viaja, compañía de transporte, trayecto, fecha, número de reserva, número de billete.
- Resto de servicios como mínimo por los alojamientos nombre del hotel, ubicación y persona y, en referencia a alquiler de coches, nombre de la ciudad y compañía

Se deberá tener en cuenta la política de viajes indicada en el punto 3 del presente pliego de prescripciones técnicas.

Estas facturas deberán incluir el IVA correspondiente y reunir todos y cada uno de los requisitos legales y reglamentarios de aplicación, además de todos aquellos otros que para su tramitación determine o tenga determinados la URV.

Asimismo constará reflejado el precio aplicado por el mayorista o compañía de transporte en cada uno de los servicios, el cargo de emisión y el/los descuento/s o bonificación/es que de acuerdo con su proposición económica haya ofrecido. Los descuentos referentes al alojamiento aplicarán sobre la base imponible.

La URV podrá solicitar toda aquella documentación que considere necesaria para comprobar los datos de la factura.

En cuanto el sistema de envío de las facturas a los destinatarios de la URV, se estará a lo que establece la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público.

En relación a la factura electrónica, se puede acceder a la información publicada en la página web de la URV siguiente:

<https://seuelectronica.urv.cat/empreses-institucions/factura.html>



Conciliación de la facturación:

Las empresas adjudicatarias al inicio del contrato, indicarán los datos de contacto de un solo interlocutor para tratar los temas relacionados con la facturación. Si este cambiase, se deberá avisar con antelación a la URV, indicando el nuevo interlocutor y sus datos de contacto.

Todos los servicios realizados durante el año deberán estar facturados antes del 31 de enero del año siguiente. A partir de esta fecha no se nos podrán reclamar ni facturar y se dará por cerrada la anualidad.

Se realizarán dos conciliaciones anuales de la facturación (Servicio de Recursos Económicos de la URV - Interlocutor empresa adjudicataria):

- La primera conciliación se realizará en el mes de septiembre del año vigente, de las facturas emitidas entre los meses de enero y junio, ambos inclusive.
- La segunda conciliación se realizará durante el mes de febrero del año siguiente, de las facturas emitidas entre los meses de julio y diciembre, ambos inclusive.

En estas conciliaciones de facturación, es cuando la empresa adjudicataria tendrá que comunicar si ha detectado alguna incidencia o tiene alguna duda, una vez consultado el Portal del Proveedor de la URV.

DÉCIMA - ESTADÍSTICAS

Estadísticas: Las empresas adjudicatarias del acuerdo marco remitirán al responsable de la URV, en la primera quincena de cada año, un cuadro de mando que especifique la siguiente información:

- FACTURAS: núm. de factura, fecha, base imponible, IVA y total IVA incluido, código y centro de coste peticionario
- DESGLOSE FACTURAS (en función de los conceptos facturados): núm. de factura, fecha, descripción del servicio, base imponible, % iva, cuota, total
- AÉREO: trayecto, nacional/europeo/internacional, compañía aérea, *low cost* (sí/no), centro de coste, núm. fray, total iva excluido, total iva incluido
- TREN: origen-destino, núm. fray, total iva excluido, total iva incluido
- HOTELES (alojamiento): nombre hotel/establecimiento, ciudad, núm. de días, núm. fray, total iva excluido, total iva incluido
- ALQUILER DE VEHÍCULOS: descripción del servicio, núm. fray, total iva excluido, total iva incluido.
- OTROS SERVICIOS (tramitación visados, traslados ...): descripción del servicio, centro de coste peticionario, núm. fray, total iva excluido, total iva incluido
- SERVICE FEES: desglose número de servicios gestionados (cargos de emisión y gestión), importe del *service fees* IVA excluido e iva incluido.
- Nº. VIAJES POR USUARIO: usuario (nombre y apellidos), centro de coste pertenece, número de viajes
- CUADRO RESUMEN

Con el fin de hacer llegar esta información al responsable de la URV, éste facilitará un documento Excel a las empresas adjudicatarias, que el cumplimentarán y enviarán por correo electrónico, se deberá respetar la estructura del documento. De este modo, se asegura una recogida y tratamiento de datos de forma homogénea. La URV podrá hacer auditorías en cualquier momento del período de ejecución del Acuerdo marco.



UNDÉCIMA - SEGUROS

Responsabilidad civil

Las empresas adjudicatarias deberán acreditar, ante la URV, que disponen de una póliza de seguros de responsabilidad civil que cubre los daños corporales, los materiales, los consecuenciales y los perjuicios económicos puros, causados por acción u omisión a terceras personas durante el ejercicio de su actividad de prestación de los servicios propios de una agencia de viajes. Los capitales mínimos asegurados exigidos para licitar en este Acuerdo marco son de 750.000 euros por siniestro.

Seguro de accidentes y asistencia en viaje

Los adjudicatarios formalizarán un seguro de accidentes y asistencia en viaje al menos hasta 60 días a través de una póliza o tarjeta corporativa conciliable, sin coste para la URV.

Las coberturas mínimas son:

Seguro de accidentes en viaje

Se debe cubrir la muerte, invalidez por accidente con motivo de los desplazamientos de las personas que viajen con billetes emitidos por la empresa adjudicataria, incluidos los viajes que se realicen en avión, tren, barco, autobús, el subir y bajar de los mencionados medios de transportes y el tiempo de espera en los correspondientes recintos de embarque, los desplazamientos que se realicen en taxi, bus, tren o metro.

Seguro de accidentes 24 horas

Se deben cubrir los daños corporales sufridos por los asegurados, como consecuencia de accidente durante la estancia en el viaje, ya sea durante el desarrollo de las actividades profesionales, como durante los actos de la vida ordinaria, incluidos los derivados del uso de medios ordinarios de locomoción y la práctica de deportes como aficionado

Seguro de accidentes 24 horas: 300.000 € por muerte o incapacidad permanente absoluta

Asistencia en viaje 24 horas

- Repatriación ilimitada
- Gastos de asistencia en viaje (médicos, quirúrgicos, farmacéuticos y/o hospitalización por enfermedad o accidente) mínimo 10.000 euros
- Gastos de cancelación del viaje, indemnización si éste se cancela antes del mismo y por causas de fuerza mayor (muerte, convocatorias de tribunales o de mesa electoral, exámenes, oposiciones oficiales, daños graves ocasionados por incendio, incorporación a nuevo puesto de trabajo, declaración de zona catastrófica, acto de piratería aérea, cuarentena médica, intervención quirúrgica, complicaciones de embarazo).
- Gastos de pérdida de equipajes e indemnización de pérdida de materiales sufrida por el equipaje durante los viajes y estancias fuera del domicilio habitual del asegurado a consecuencia de robo con violencia o intimidación, averías o daños causados directamente por incendio y robo y averías y pérdida definitiva (total o parcial) ocasionadas por el transportista.

Las empresas adjudicatarias deberán facilitar junto con los títulos de transporte y/o alojamiento copia de la póliza de seguros y procedimiento en caso de siniestro.



DUODÉCIMA - RESOLUCIÓN INCIDENCIAS Y OTROS

Resolución de incidencias

Las incidencias surgidas durante la ejecución del acuerdo marco, se intentarán resolver con la máxima rapidez y eficiencia posible, serán gestionadas entre los destinatarios de la URV y la persona responsable que la empresa adjudicataria haya designada. En el supuesto de que la solución adoptada no satisfaga al destinatario de la URV, será elevada al responsable de la URV.

Otros:

Condiciones de asistencia a congresos, seminarios, cursos u otros eventos:

- Cabe destacar que por norma general, las inscripciones las suele realizar directamente la URV. En caso de que las condiciones del alojamiento que ofrece el organizador sean más ventajosas, la URV podrá contratar directamente a la agencia / entidad que se encargue de la gestión del congreso, seminario, curso u otro evento.
- Siempre que sea factible, la URV podrá requerir a las empresas adjudicatarias que realicen la inscripción y/o alojamiento mediante la agencia/entidad que se encargue de la gestión del congreso, seminario, curso u otro evento.

La URV se reserva la posibilidad de efectuar encargos objeto de este contrato, a empresas no incluidas en el acuerdo marco en el supuesto de que tenga opción a contratar ofertas más ventajosas, siempre y cuando las empresas del acuerdo marco no estén en disposición de igualarlas una vez formulada la consulta correspondiente.

El presente acuerdo marco se refiere a la mediación en la prestación de servicios y asistencia en viaje, por lo que la URV puede contratar directamente los servicios objeto del acuerdo marco a otras empresas que no sean agencias de viaje, es decir, se pueden contratar directamente servicios a compañías aéreas, hoteles, gestores de visados, empresas de autocares o vehículos para traslados, empresas de alquiler de coches, empresas inmobiliarias y otros.

Las empresas pueden ofrecer ventajas comerciales a título particular a la comunidad universitaria (personal de administración y servicios, personal docente e investigador y estudiantes). Las empresas licitadoras indicarán en el anexo correspondiente del pliego de cláusulas administrativas particulares las ventajas ofrecidas.

Todos los requisitos del presente Pliego, así como las propuestas de mejora que ofrezcan las empresas licitadoras constituyen una obligación contractual.