



UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU A L'ACORD MARC PER A LA
PRESTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES PER A LA
UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI I LA FUNDACIÓ URV**

Índex de clàusules:

I - DISPOSICIONS GENERALS

PRIMERA Objecte de l'Acord marc

SEGONA Destinataris de l'Acord marc

II. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI OBJECTE DE L'ACORD MARC

TERCERA Política de viatges

QUARTA Mitjans humans. Equip de treball

CINQUENA Mitjans materials

SISENA Horari de prestació del servei

SETENA Servei d'atenció 24 hores 365 dies

VUITENA Operativa del servei

III. EXECUCIÓ DE L'ACORD MARC

NOVENA Sistema econòmic i facturació

DESENA Estadístiques

ONZENA Assegurances

DOTZENA Resolució d'incidències i altres

TRETZENA Inscripció i pagament a congressos, cursos, seminaris i altres esdeveniments



Codi de verificació: 65f140ba59fb297



I. DISPOSICIONS GENERALS

PRIMERA – OBJECTE DE L'ACORD MARC

Aquest Acord marc té per objecte la prestació del servei de gestió i assistència en viatges per a la Universitat Rovira i Virgili i la Fundació URV que inclou:

- La gestió de les reserves, l'emissió, la modificació, o l'anul·lació, si s'escau, del lliurament de bitllets de transport aeri, terrestre i marítim, tant a nivell nacional com internacional.
- La gestió de l'emissió, la modificació o l'anul·lació, si s'escau, de les reserves d'allotjament en hotels.
- La gestió de l'emissió, la modificació o l'anul·lació, si escau, del lloguer de vehicles tant a nivell nacional com internacional.
- La gestió de la contractació de trasllats en autocars o en vehicles lligats als viatges que es contractin.
- Facilitar els serveis lligats als viatges com ara visats i certificats, trasllats, guies, hostesses, intèrprets, gestió de duanes, excés d'equipatges, assegurances especials, ajuda en la tramitació de les targetes d'embarcament, donar informació sobre característiques i costums dels llocs a viatjar, etc.
- Facilitar acords amb les principals companyies aèries, de ferrocarrils i de transports terrestres que suposin per als destinataris de l'Acord marc un abaratiment del preu de contractació.
- La gestió de la inscripció i pagament de congressos, cursos, seminaris i altres esdeveniments.
- En general qualsevol servei propi de les agències de viatge.

La descripció de les activitats a desenvolupar i els seus requeriments es precisen en aquest Plec de prescripcions tècniques.

En el present plec quan es refereix a la Universitat Rovira i Virgili (en endavant URV) és d'aplicació a la Fundació URV.

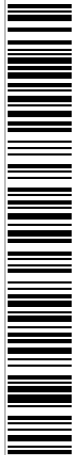
La codificació del Vocabulari comú de productes (CPV) és la 63510000-7 (serveis d'agències de viatges i similars).

SEGONA – DESTINATARIS DE D'ACORD MARC

Els destinataris d'aquest Acord marc són tots els centres de cost de la URV (de l'ordre d'aproximadament uns 97) i la Fundació URV. S'entregarà un llistat detallat als adjudicataris de l'acord marc.

Els destinataris dels serveis objecte d'aquest acord marc (en endavant destinataris de la URV), encarregaran els serveis, quan ho necessitin, a les empreses adjudicatàries de l'acord marc.

Si durant la vigència de l'Acord marc es produeixen noves incorporacions de nous centres de cost, les empreses adjudicatàries hauran de prestar els serveis objecte d'aquest acord marc.



Codi de verificació: 65f140ba59fb297

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=65f140ba59fb297>



II. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI OBJECTE DE L'ACORD MARC

TERCERA – POLÍTICA DE VIATGES

Els diferents destinataris de la URV es posaran en contacte amb les empreses adjudicatàries de l'Acord marc per tal de contractar els serveis necessaris objecte d'aquest contracte.

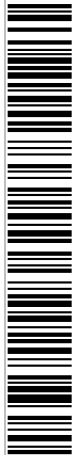
Les empreses adjudicatàries han de garantir que tot el personal que doni suport a la URV, inclòs el de substitució o reforç, ha de conèixer la Política de viatges de la URV, en aquest sentit la URV facilitarà a les empreses adjudicatàries els documents referents a la Política de viatges i les seves possibles modificacions al llarg de l'Acord marc.

Les empreses adjudicatàries estan obligades a disposar d'eines adequades que facilitin la gestió i el control d'aquesta Política de viatges per garantir l'aplicació en la seva pròpia operativa, ja que han de vetllar pel compliment de la Política de viatges de la URV.

Les empreses adjudicatàries estan obligades a informar als destinataris de la URV de la política de viatges de la URV i rebutjar la sol·licitud en el supòsit d'un servei no autoritzat. Si és el cas, hauran d'informar al sol·licitant que el servei demanat no compleix amb la política de viatges de la URV.

Les empreses adjudicatàries hauran de facilitar el millor preu disponible per al viatge contractat i han de garantir la millor relació qualitat-preu per als destinataris de la URV, aplicant les tarifes i condicions més avantatjoses possibles en cada moment, tenint en compte les condicions següents:

- Com a norma general s'aplicaran les prescripcions que es deriven del Decret 138/2008, de 8 de juliol, d'indemnització de servei a tot el personal de la URV, amb independència de la naturalesa jurídica de la seva relació de treball, i als becaris i alumnes de la URV que realitzen justificadament desplaçament o altres actes indemnitzables a càrrec del pressupost de la URV. Respecte als establiments hotelers, aquests han de ser establiments hotelers de categoria estàndard o de, com a màxim, 3 o 4 estrelles d'acord amb la classificació del Decret 159/2012, de 20 de novembre, d'establiments d'allotjaments turístics i d'habitatges d'ús turístic, preferentment, han de ser cèntrics. Els preus dels allotjaments s'han d'ajustar a les dietes establertes en aquest Decret, així mateix, s'ha de garantir en tot cas la millor relació qualitat-preu. Pel que fa als bitllets de transport, s'utilitzaran les tarifes corresponents a la classe turista. No obstant això, l'òrgan que ordeni el servei pot autoritzar una classe superior, en els casos d'urgència degudament justificada i quan no hi hagi bitllet o passatge de la classe turista, o en funció de les característiques del viatge, s'haurà de sol·licitar validació al responsable del contracte.
- En el cas de projectes que en les seves bases s'estableixi que s'han d'utilitzar els imports del BOE, no serà d'aplicació el Decret 138/2008, de 8 de juliol, d'indemnització de servei sinó que es faran servir les prescripcions del Real Decret 462/2002, de 24 de maig, d'indemnitzacions per raó del servei, i la seva resolució del 2 de desembre de 2005, sobre l'actualització de dietes. Els destinataris de la URV indicaran en la seva sol·licitud que la prestació del viatge és segons les prescripcions del Real Decret 462/2002, de 24 de maig.
- No són d'aplicació les prescripcions que es deriven del Decret 138/2008, de 8 de juliol i les prescripcions del Real Decret 462/2002, de 24 de maig, als professionals o particulars que, vinculats amb la URV mitjançant una relació contractual derivada de la legislació en matèria de contractes del sector públic, o per altres relacions de caràcter administratiu, prestin servei que puguin donar lloc a indemnitzacions o compensacions. Els destinataris de la URV indicaran en la seva sol·licitud que la prestació del viatge és per als professionals o particulars referits en aquest paràgraf.



Codi de verificació: 65f140ba59fb297

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=65f140ba59fb297>



UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI

S'han de respectar els preus màxims d'allotjament fixats en cada cas (Decret 138/2008 i Real Decret 462/2002). Les empreses adjudicatàries sempre hauran d'oferir allotjaments que s'ajustin als preus màxims. En cas que el viatger hagi de contractar per un allotjament amb un preu major, el responsable del contracte de la URV donarà les directrius per si es pot pagar la totalitat de la factura amb NIF URV o l'usuari tindrà que abonar ell mateix de manera particular la diferència entre el preu del hotel i el màxim establert per la normativa, l'empresa adjudicatària haurà d'informar al sol·licitant prèviament. En aquest casos l'empresa adjudicatària inclourà en la factura per la URV el preu màxim establert per la normativa i elaborarà una segona factura per la diferència que serà abonada pel viatger.

QUARTA – MITJANS HUMANS. EQUIP DE TREBALL

Les empreses adjudicatàries han de posar a disposició de l'execució de l'Acord marc un equip de treball compost com a mínim de 2 persones, que seran les encarregades de gestionar els diferents encàrrecs de servei que puguin rebre. Dins aquest equip s'haurà d'assignar una persona responsable. Aquestes persones seran les encarregades d'atendre directament als destinataris de l'Acord marc.

L'equip de treball ha de conèixer els idiomes català, castellà i anglès. Tot el personal de l'equip de treball haurà d'utilitzar el català.

La persona responsable de l'equip de treball haurà de disposar de la titulació de diplomatur en turisme o grau en turisme, o bé acreditar una experiència en l'organització dels viatges denominats en aquest Plec mínima de 3 anys (en el sector d'agències de viatge).

Les persones que es proposin durant la fase de licitació són les que s'han de destinar a l'execució d'aquest Acord marc i dels encàrrecs que se'n derivin, de manera que aquest aspecte constitueix una obligació contractual, i solament es podran produir canvis de personal amb l'autorització prèvia de la URV. No obstant això, en casos excepcionals, podran realitzar-se els encàrrecs mitjançant altres persones de l'empresa adjudicatària. Qualsevol substitució d'aquestes persones haurà de ser comunicada al responsable de la URV per al seu coneixement i amb una antelació mínima de deu dies hàbils. La URV podrà ordenar a les empreses adjudicatàries de l'Acord marc la substitució de determinades persones que conformen el personal encarregat de l'execució del contracte, si els informes dels destinataris de la URV i/o del responsable del contracte, justifiquen una insatisfactòria atenció i prestació del servei que aquestes persones realitzen. El nou personal encarregat haurà de tenir com a mínim la mateixa condició i perfil professional del personal substituït.

Les empreses adjudicatàries facilitaran a l'òrgan de contractació abans de l'inici de l'execució del contracte, per tal de fer la difusió als destinataris de la URV, les dades de contacte i l'adreça de l'oficina/es des de les quals el personal proposat desenvoluparà els encàrrecs derivats del present Acord marc.

Les empreses adjudicatàries aportaran tot el personal necessari i suficient (com a mínim 2 persones) per a la realització de l'objecte de la present contractació, a que s'hagin compromès en la seva proposta d'oferta, i amb plena responsabilitat per oferir una execució a plena satisfacció de la URV.

La URV, no contrau, respecte del personal de les empreses adjudicatàries, cap vincle de caràcter laboral, jurídic, econòmic ni de qualsevol altra mena. L'empresa adjudicatària es fa responsable de la seva tasca i dels danys i perjudicis que aquesta pugui ocasionar en l'execució d'aquest Acord marc o dels encàrrecs que se'n puguin derivar.



Codi de verificació: 65f140ba59fb297

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=65f140ba59fb297>

Signat per: Esther Ferrando Marimon

Càrrec: Tècnica de Compres

Data: 11-07-2023 13:41:06

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI

Es valorarà el personal addicional ofert, l'antiguitat en el sector d'agències de viatge i la titulació de l'equip de treball ofert. Els licitadors presentaran la seva proposta segons l'annex corresponent del plec de clàusules administratives particulars.

CINQUENA – MITJANS MATERIALS

Les empreses han de disposar, com a mínim, dels següents mitjans materials: una oficina, un ordinador per membre de l'equip de treball i la instal·lació dels programes professionals de reserves que permetin operar en tot el món, com a mínim, uns programes que puguin gestionar reserves i emissió de bitllets de transport terrestre, marítim o aerí tant a nivell nacional com internacional, també ha de permetre reservar a companyies de baix cost (excepte les companyies que no permetin contractar a les agències de viatge), i un sistema de reserves d'allotjaments d'hotels i lloguer de cotxes.

Les empreses adjudicatàries indicaran l'oficina on executaran els encàrrecs que es deriven d'aquest Acord marc, sens perjudici d'altres oficines que puguin posar a disposició d'aquest Acord marc.

Aplicació d'auto reserva: Les empreses licitadores posaran a disposició dels destinataris de la URV una aplicació d'auto reserva per efectuar, si escau, reserves de viatges de la URV. L'adjudicatari haurà de facilitar un codi d'usuari i una contrasenya per a què els destinataris de la URV puguin accedir. Caldrà que aquest sistema electrònic permeti reserves i emissions de bitllets en transport terrestre, marítim o aerí, nacional i internacional, així com també reserves d'allotjament en hotels. Cal que aquesta aplicació garanteixi la facilitat del sistema en la cerca dels serveis sol·licitats, en la gestió i seguiment de les peticions, en la gestió de les altes, baixes i variacions de les persones usuàries i en la sol·licitud de pressupostos. Així mateix, que incorpori l'opció de desmarcar la cerca provisionalment i recuperar-la posteriorment.

SISENA – HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'horari mínim de prestació del servei que s'ha de garantir per part de l'equip de treball assignat és de dilluns a divendres de 9 hores a 17 hores.

Les millores que es proposin en aquest apartat constitueixen una obligació contractual, per la qual cosa solament s'hi podran produir canvis per força major i amb l'autorització prèvia de la URV.

Les empreses licitadores indicaran en l'annex corresponent del plec de clàusules administratives particulars, l'horari de prestació del servei, per tal que pugui ser valorat segons els criteris d'adjudicació.

SETENA – SERVEI D'ATENCIÓ 24 HORES 365 DIES

Els destinataris d'aquest Acord marc requereixen un servei d'atenció 24 hores i 365 dies l'any per cobrir aquelles demandes de servei que es puguin produir fora dels horaris habituals del sector.

Aquest servei ha de permetre fer totes les operacions possibles a qualsevol hora del dia o de la nit: reserves, canvis de darrera hora, donar assistència al viatger en cas d'urgència i proporcionar informació general i assessorament, informar sobre la gestió d'urgències mèdiques de la pòlissa, resoldre les possibles incidències durant el viatge, etc. El personal d'atenció d'aquest servei haurà de prestar una atenció personalitzada reconeixent les característiques del client i la seva política de viatges.



Codi de verificació: 65f140ba59fb297

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=65f140ba59fb297>

Signat per: Esther Ferrando Marimon

Càrrec: Tècnica de Compres

Data: 11-07-2023 13:41:06

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



**UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI**

Les empreses adjudicatàries hauran de facilitar juntament amb els títols de transport i/o allotjament un número de telèfon de contacte al que trucar en cas d'emergència i el procediment corresponent.

Les empreses licitadores indicaran en l'annex corresponent del plec de clàusules administratives particulars, si milloren el servei d'atenció 24 hores d'acord amb els criteris d'adjudicació.

Les empreses hauran de disposar d'una xarxa d'assistència pròpia, o si escau, d'agents col·laboradors tant al territori nacional com internacional.

VUITENA – OPERATIVA DEL SERVEI

Els destinataris de la URV (personal dels centres de cost de la URV i Fundació URV) faran els encàrrecs de servei (contractes basats), amb independència de si és personal d'administració i serveis o personal docent i investigador; cada centre de cost té la seva pròpia operativa de persones peticionaries d'encàrrecs de serveis.

Quan els destinataris de la URV necessitin la prestació d'un servei, es posaran en contacte amb l'empresa adjudicatària escollida per tal de comunicar-li la seva necessitat.

Hi haurà dos tipus d'opcions per contractar els serveis de gestió i assistència en viatge:

OPCIÓ A- Sol·licitud a través correu electrònic o via telefònica

PAS 1- Sol·licitud de pressupost a l'empresa adjudicatària

- Per correu electrònic
- Via telefònica i aconsellable fer després un correu electrònic concretant

PAS 2- L'empresa adjudicatària remetrà pressupost

- Enviarà pressupost mitjançant correu electrònic (independentment de la via de sol·licitud) amb les diferents opcions i preus.

PAS 3- L'usuari confirmarà el viatge

- Retornarà a l'empresa adjudicatària el pressupost via correu electrònic confirmant la petició de viatge i l'opció escollida, si escau, també les dades del viatger i el centre de cost pel càrrec de la factura juntament amb el codi DIR.

PAS 4 – L'empresa adjudicatària emetrà i enviarà els bitllets de transport i/o "bons" d'allotjament

- Validarà, emetrà i enviarà per correu electrònic obligatòriament la documentació següent:
 - Els bitllets de transport i/o bons d'allotjament
 - Procediment en cas de sinistre i cobertures de l'assegurança de viatge
 - Telèfon de contacte del servei d'atenció 24h/365
- Si s'escau també enviarà:
 - Informació de transports d'enllaç
 - Horaris de facturació i terminal
 - Itinerari viatge
 - Horaris del check in i check out
 - Informació sobre requisits de visats o sanitaris



Codi de verificació: 65f140ba59fb297

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=65f140ba59fb297>



OPCIÓ B- Sol·licitud a través del programa informàtic (auto-reserva)

Des de l'aplicatiu web (programa informàtic auto-reserva) de les empreses de l'acord marc, es podran reservar peticions de viatge, el propi usuari cercarà el vol i els hotels, un cop feta la reserva s'haurà de validar la petició amb l'agència mitjançant telèfon o correu electrònic. Ús poc freqüent.

PROCEDIMENT

L'empresa adjudicatària ha de respondre per correu electrònic a l'encàrrec de servei, en el termini més ràpid possible i sempre inferior a 24 hores (llevat de casos de força major), es valorarà la reducció del temps de resposta. Els licitadors presentaran la seva proposta segons l'annex corresponent del plec de clàusules administratives particulars.

L'empresa adjudicatària haurà d'oferir, sempre que sigui possible, alternatives, tant pel que fa als bitllets dels mitjans de transport com a l'allotjament. Haurà d'informar el/la responsable de contractar el viatge, sobre les millors opcions existents, tant pel que fa a la venda convencional com a la compra per Internet (*low cost*). Per tal de què els responsables de contractar els viatges puguin decidir en cada ocasió, quina opció és la més convenient.

L'oferta de transport ha de contenir com a mínim:

- Dates i horaris de viatge
- Itineraris més idonis
- Línia aèria o companyia de transport
- Disponibilitat de places
- Es recomana oferir diferents modalitats de tarifes: no-reemborsable, reemborsable, flexible (canvis d'hora/dia)... Per cada modalitat s'haurà d'especificar les seves característiques com les condicions d'anul·lació, retorn d'imports pagats, termini pel qual es manté el preu...
- Vols directes o amb escales.
- Temps d'espera entre vols
- En els bitllets de companyies *low cost* la distància de l'aeroport al punt d'arribada i els costos aproximats extres que la poden desqualificar com a millor opció.
- El preu oficial amb taxes incloses, càrrec de gestió de l'empresa adjudicatària, el preu final amb impostos inclosos i qualsevol altre aspecte rellevant en la presa de decisions.

L'oferta d'allotjament ha de contenir com a mínim:

- Nom de l'hotel
- Direcció de l'hotel
- Estrelles
- Disponibilitat de places
- Característiques o condicions de la reserva (tipus habitació, AD/MP/PC, horari *check in* i *check out*....)
- Preu oficial, si s'escau, descompte ofert i preu final amb impostos inclosos.

En el cas de congressos, cursos, seminaris o altres esdeveniments on hi hagi un preu especial (més econòmic) de l'allotjament, l'empresa adjudicatària intentarà oferir aquest preu.

En el supòsit de no existir places per als destins, dates i classes sol·licitades, l'empresa adjudicatària haurà de proposar a la URV solucions alternatives.



Codi de verificació: 65f140ba59fb297

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=65f140ba59fb297>



**UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI**

En qualsevol cas l'empresa adjudicatària sempre ha d'oferir al destinatari de la URV l'opció més avantatjosa per a la URV, basant-se principalment en el preu del servei, i caldrà que utilitzi, sempre que sigui més beneficiós per a la URV, els acords amb cadenes hoteleres i companyies de transport que s'hagin signat entre les parts.

Per tal d'assegurar el compliment d'haver ofert a la URV l'opció més avantatjosa, es podrà demanar a l'empresa adjudicatària l'informe corresponent, que acrediti aquest fet, quan es consideri necessari i així es justifiqui.

Un cop analitzades les ofertes i decidits tots els termes de l'encàrrec, els destinataris de la URV ho confirmaran a l'empresa adjudicatària, qui validarà, emetrà i trametrà els bitllets i documentació necessària a la persona que se li designi. El lliurament d'aquests documents o dels localitzadors o codis, en el cas dels bitllets electrònics, haurà d'efectuar-se amb antelació suficient a la data d'inici del viatge, per tal de garantir que en cap cas un viatger pugui perdre un transport.

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar: els bitllets, reserves d'allotjament, direccions i telèfons dels llocs i dels responsables de resoldre les incidències que puguin sorgir en relació amb el transport i l'allotjament contractat, la informació sobre l'hora de facturació i terminal, procediment per la facturació i, si s'escau, ajudar per la confecció de les targetes d'embarcament, detalls de la tarifa quant a número de maletes permeses i pes màxim total, suplementes per sobrecarrega, hora d'entrada a l'hotel, document amb les cobertures de l'assegurança, la informació (horaris, tipus...) referent als enllaços de transport dels aeroports amb el punt de destí i altres documents necessaris per als destinataris.

S'ha de lliurar amb antelació suficient i degudament complimentats d'acord amb el que es convingui, a les dependències que se li indiqui expressament o per correu electrònic, i seran a càrrec de l'adjudicatari totes les despeses que se'n derivin.

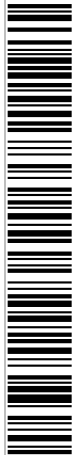
La URV es reserva el dret de rebutjar els establiments dels catàlegs presentats per l'empresa adjudicatària i de requerir a aquesta la recerca i la contractació d'estades en altres establiments d'iguals o similars prestacions i característiques.

L'empresa adjudicatària tindrà en compte totes les mesures necessàries per que qualsevol modificació o anul·lació de les prestacions es resolgui sense penalitzacions o amb les mínimes penalitzacions per la URV.

Les despeses suplementàries degudes a les anul·lacions que siguin causades per una negligència imputable a l'empresa adjudicatària seran al seu càrrec.

L'execució d'un encàrrec de servei, des del moment del seu inici fins al final de la seva execució i, si escau, de la facturació, ha de ser mantingut per la mateixa persona de l'empresa adjudicatària. És important que el gestor de l'empresa disposi de tota la informació i dades necessàries per tal d'optimitzar la gestió de l'encàrrec. Excepcionalment, si no és possible que aquest gestor atengui la petició puntual dins l'execució en un moment determinat, cal que la persona que el substitueixi disposi de totes les dades necessàries i elements tècnics necessaris per tirar endavant la gestió encomanada.

Les millores que es proposin en aquest apartat constitueixen una obligació contractual, i solament es podran produir canvis per força major i amb l'autorització prèvia de la URV.



Codi de verificació: 65f140ba59fb297

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=65f140ba59fb297>

Signat per: Esther Ferrando Marimon

Càrrec: Tècnica de Compres

Data: 11-07-2023 13:41:06

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



III. EXECUCIÓ DE L'ACORD MARC

NOVENA – SISTEMA ECONÒMIC I FACTURACIÓ

L'acord marc fixarà els preus, segons les ofertes presentades, dels càrrecs per emissió de:

- Bitllets de transport aeri (nacional, europeu i transcontinental)
- Bitllets de transport ferroviari
- Bitllets d'autocar i vaixell
- Bitllets gestionats pel programa informàtic (auto-reserva)
- Anul·lació de reserves
- Modificació de reserves
- Gestió d'inscripció i pagament de congressos, cursos i altres esdeveniments
- Gestió targetes embarcament
- Gestió serveis extra a banda del propi títol de viatge, s'emeten un cop fet el bitllet i requereixen una gestió per part de l'agència de viatge, com per exemple, reserva de seient, inclusió serveis equipatge, *fast boarding*...

Aquests preus constitueixen el preu per serveis de mediació.

L'import del càrrec per l'emissió de bitllet s'entendrà únic per a trajectes d'anada i tornada efectuats amb el mateix mitjà de transport, i emesos al mateix moment, encara que siguin en companyies diferents.

Si el transport és aeri i requereix d'un trajecte amb escales, s'aplicarà un únic càrrec d'emissió.

Si la companyia és low cost s'aplicarà el càrrec d'emissió ofert d'acord amb la destinació (nacional, resta europa o intercontinental).

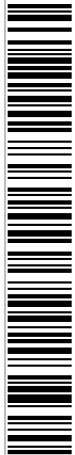
En el supòsit de cancel·lacions, canvis de data o classe, s'estarà a allò que cada companyia hagi establert en funció tant dels terminis de cancel·lació o variació de dates i classe, així com dels percentatges de penalització. I, si s'escau, s'aplicarà el càrrec per modificació o anul·lació de reserves de l'empresa adjudicatària.

Facturació:

Tots els serveis contractats hauran de disposar de la corresponent autorització de despesa per a poder ser facturats. L'empresa adjudicatària no prestarà cap servei sense disposar, prèviament, de la corresponent autorització de despesa.

Al realitzar la reserva s'haurà de tenir constància per escrit de qui és la persona sol·licitant (en cas de fer-se la reserva via telefònica es demanarà confirmació per correu electrònic).

Els serveis contractats es facturaran segons les indicacions dels destinataris de la URV. Els adjudicataris hauran de fer les factures en funció de les necessitats dels destinataris de la URV. Les factures no es tramitaran fins que tots els seus ítems siguin correctes.



Codi de verificació: 65f140ba59fb297

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=65f140ba59fb297>



**UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI**

Hauran d'especificar:

- Número d'expedient de l'Acord marc
- Nom del departament/servei/centre sol·licitant i de la persona sol·licitant
- Codis DIR
- Nom de l'usuari del servei
- Detall del servei
- Import del servei amb el desgloss de les despeses per gestió i IVA.

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar una única factura com a norma general per a cada una de les actuacions realitzades (s'entén per actuació les despeses de transport, allotjament i altres despeses lligades a un viatge, independentment del número de viatgers).

S'haurà d'especificar respecte a:

- Bitllets de transport les dades concretes de la persona que viatja, companyia de transport, trajecte, data, número de reserva, número de bitllet.
- Resta de serveis com a mínim pels allotjaments nom de l'hotel, ubicació, dates i persona i, en referència a lloguer de cotxes, nom de la ciutat, dates i companyia

S'haurà de tenir en compte la política de viatges indicada en el punt 3 del present plec de prescripcions tècniques.

Aquestes factures hauran d'incloure l'IVA corresponent i reunir tots i cada un dels requisits legals i reglamentaris d'aplicació, a més de tots aquells altres que per a la seva tramitació determini o tingui determinats la URV.

Així mateix hi constarà reflectit el preu aplicat pel majorista o companyia de transport en cada un dels serveis i el càrrec d'emissió d'acord amb la proposició econòmica que hagi ofert.

En referència al servei de gestió d'inscripció i pagament a congressos, cursos o altres esdeveniments:

- S'haurà de fer una factura al centre de cost sol·licitant, en la data que correspongui, de l'import pagat per a la inscripció.
- S'haurà de fer una factura trimestralment a gerència codi DIR GE0001961 amb la totalitat dels càrrecs de gestió per inscripció i pagament a congressos, cursos i altres esdeveniments sol·licitats per tots els centres de cost de la URV durant el trimestre corresponent.

La URV podrà sol·licitar tota aquella documentació que consideri necessària per comprovar les dades de la factura.

Pel que fa el sistema de tramesa de les factures als destinataris de la URV, caldrà atènyer-se al què estableix la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector públic.

En relació a la factura electrònica, es pot accedir a la informació publicada a la pàgina web de la URV següent:

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



Codi de verificació: 65f140ba59fb297

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=65f140ba59fb297>



Conciliació de la facturació:

Les empreses adjudicatàries a l'inici del contracte, indicaran les dades de contacte d'un sol interlocutor per tractar els temes relacionats amb la facturació. Si aquest canvia, s'haurà d'avisar amb antelació a la URV, indicant el nou interlocutor i les seves dades de contacte.

Tots els serveis realitzats durant l'any hauran d'estar facturats abans del 31 de gener de l'any següent. A partir d'aquesta data no ens podran reclamar ni facturar i es donarà per tancada l'anualitat.

Es realitzaran dues conciliacions anuals de la facturació (Servei de Recursos Econòmics de la URV – Interlocutor empresa adjudicatària):

- La primera conciliació es realitzarà en el mes de setembre de l'any vigent, de les factures emeses entre els mesos de gener i juny, ambdós inclosos.
- La segona conciliació es realitzarà durant el mes de febrer de l'any següent, de les factures emeses entre els mesos de juliol i desembre, ambdós inclosos.

Si hi ha un elevat volum de facturació i per millorar la conciliació, el Servei de Recursos Econòmics podrà augmentar el número de conciliacions durant l'any.

En aquestes conciliacions de facturació, és quan l'empresa adjudicatària haurà de comunicar a les unitats sol·licitants (centres de cost) si ha detectat alguna incidència o té algun dubte.

La URV te la gestió de tramitació de factures descentralitzada i són les unitats sol·licitants (centres de cost) qui accepten i tramiten la factura. El Servei de Recursos Econòmics de la URV només realitza la validació, el pagament i els llistats de les conciliacions. Les reclamacions de les factures pendents o amb incidències de la conciliació s'han de reclamar a les unitats sol·licitants i no al Servei de Recursos Econòmics.

DESENA – ESTADÍSTIQUES

Estadístiques: Les empreses adjudicatàries de l'Acord marc han de remetre al responsable de la URV, en la primera quinzena de cada any, un quadre de comandament que especifiqui la següent informació:

- FACTURES: núm. de factura, data, base imposable, IVA i total IVA inclòs, codi i centre de cost peticionari
- DESGLÒS FACTURES (en funció del conceptes facturats): núm. de factura, data, descripció del servei, base imposable, %iva, quota, total
- AERI: trajecte, nacional/europeu/internacional, companyia aèria, *low cost* (sí/no), centre de cost, núm. fra, total iva exclòs, total iva inclòs
- TREN: origen-destí, núm. fra, total iva exclòs, total iva inclòs
- HOTELS (allotjament): nom hotel/establiment, ciutat, núm. de dies, núm. fra, total iva exclòs, total iva inclòs
- LLOGUER DE VEHICLES: descripció del servei, núm. fra, total iva exclòs, total iva inclòs.
- ALTRES SERVEIS (tramitació visats, trasllats...): descripció del servei, centre de cost peticionari, núm. fra, total iva exclòs, total iva inclòs
- SERVICE FEES: Desglòs nombre de serveis gestionats (càrrecs d'emissió i gestió), import del *service fees* IVA exclòs i iva inclòs..
- NÚM. VIATGES PER USUARI: usuari (nom i cognoms), centre de cost pertany, número de viatges
- QUADRE RESUM



Codi de verificació: 65f140ba59fb297

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=65f140ba59fb297>



- Petjada de Carboni, les dades relacionades amb la seva activitat en relació a la petjada de carboni de les activitats que desenvolupa com proveïdor de la URV, en concret número de viatges realitzats, amb destinacions, quilometratge recorregut i emissions de CO2eq associades (indicant model de càlcul. Es recomana ICAO)

Per tal de fer arribar aquesta informació al responsable de la URV, aquest facilitarà un document Excel a les empreses adjudicatàries, que el complimentaran i l'enviaran per correu electrònic, s'haurà de respectar l'estructura del document. D'aquesta manera, s'assegura una recollida i tractament de dades de forma homogènia. La URV podrà fer auditories en qualsevol moment del període d'execució de l'Acord marc.

ONZENA – ASSEGURANCES

Responsabilitat civil de l'empresa adjudicatària

Les empreses adjudicatàries hauran d'acreditar, davant la URV, que disposen d'una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil que cobreix els danys corporals, els materials, els conseqüències i els perjudicis econòmics purs, causats per acció o omissió a terceres persones durant l'exercici de la seva activitat de prestació dels serveis propis d'una agència de viatges. Els capitals mínims assegurats exigits per licitar en aquest Acord marc són de 750.000 euros per sinistre.

Assegurança d'accidents i assistència en viatge per a la URV

Les empreses adjudicatàries formalitzaran una assegurança d'accidents i assistència en viatge com a mínim fins a 60 dies a través d'una pòlissa o targeta corporativa conciliable, sense cap cost per a la URV.

Aquesta assegurança ha de cobrir tots els viatges, si s'oferta mitjançant targeta corporativa conciliable i la companyia aèria no l'accepta, l'empresa adjudicatària ha de garantir l'assegurança amb les mateixes condicions ofertes, sense cap cost per la URV.

Les cobertures mínimes són:

Assegurança d'accidents en viatge

S'ha de cobrir la mort, invalidesa per accident amb motiu dels desplaçaments de les persones que viatgin amb bitllets emesos per l'empresa adjudicatària, inclosos els viatges que es realitzin amb avió, tren, vaixell, autobús, el pujar i baixar dels esmentats mitjans de transports i el temps d'espera als corresponents recintes d'embarcament, els desplaçaments que es realitzin en taxi, bus, tren o metro

Assegurança d'accidents 24 hores

S'han de cobrir els danys corporals soferts pels assegurats, com a conseqüència d'accident durant l'estança en el viatge, ja sigui durant el desenvolupament de les activitats professionals, com durant els actes de la vida ordinària, inclosos els derivats de l'ús de mitjans ordinaris de locomoció i la pràctica d'esports com aficionat.

Assegurança d'accidents 24 hores: 300.000 € per mort o incapacitat permanent absoluta



Codi de verificació: 65f140ba59fb297

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=65f140ba59fb297>



UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI

Assistència en viatge 24 hores

- Repatriació il·limitada.
- Despeses d'assistència en viatge (mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques i/o hospitalització per malaltia o accident) mínim 10.000 euros.
- Despeses per pèrdua d'equipatges i indemnització de pèrdua de materials patida per l'equipatge durant els viatges i estances fora del domicili habitual de l'assegurat a conseqüència de robatori amb violència o intimidació, avaries o danys causats directament per incendi i robatori i avaries i pèrdua definitiva (total o parcial) ocasionades pel transportista.
- Despeses per demora de més de 6 hores en l'entrega de l'equipatge.
- Cancel·lació del viatge: com a mínim fins a 750€ per assegurat. Despeses de cancel·lació del viatge, indemnització si aquest es cancel·la i s'avisava abans del mateix i per causes de força major com per exemple:
 - Mort, accident corporal greu o malaltia greu:
 - Del assegurat, el seu cònjuge, parella de fet inscrita com a tal en un Registre de caràcter oficial, local, autonòmic o nacional o algun dels seus ascendents o descendents de primer o segon grau de consanguinitat (parens, fills, avis o nets), de un germà o germana, cunyat o cunyada.
 - De la persona encarregada durant el viatge de la custòdia dels fills menors d'edat o amb diversitat funcional.
 - Per malaltia greu del assegurat s'entén una alteració de la salut que impliqui hospitalització o necessitat de guardar repòs, dins dels 7 dies previs al viatge i que medicament impossibiliti l'inici del viatge en la data prevista. Quan la malaltia afecti a alguna de les persones citades anteriorment diferents de l'assegurat, s'entendrà com greu quan impliqui hospitalització d'un mínim de 24 hores o impliqui risc de mort imminent.
 - Per accident greu s'entén un dany corporal no intencionat per part de la víctima, provinent de l'acció sobtada d'una causa externa i que, segons un professional metge, impossibiliti l'inici del viatge de l'assegurat en la data prevista, o comporti risc de mort per a algun dels familiars esmentats.
 - Trucada per a intervenció quirúrgica de l'assegurat, així com les proves mèdiques prèvies a aquesta intervenció.
 - Trucada per a proves mèdiques de l'assegurat o familiar en primer grau, realitzades per la Sanitat Pública amb caràcter d'urgència, sempre que estiguin justificades per la gravetat del cas.

Les empreses adjudicatàries hauran de facilitar juntament amb els títols de transport i/o allotjament còpia de la pòlissa d'assegurances i procediment en cas de sinistre.



Codi de verificació: 65f140ba59fb297

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=65f140ba59fb297>

Signat per: Esther Ferrando Marimon

Càrrec: Tècnica de Compres

Data: 11-07-2023 13:41:06

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>



DOTZENA – RESOLUCIÓ INCIDÈNCIES I ALTRES

Resolució d'incidències

Les incidències sorgides durant l'execució de l'Acord marc, s'intentaran resoldre amb la màxima rapidesa i eficiència possible, seran gestionades entre els destinataris de la URV i la persona responsable que l'empresa adjudicatària hagi designada. En el supòsit que la solució adoptada no satisfaci al destinatari de la URV, serà elevada al responsable de la URV.

Altres:

Condicions d'assistència a congressos, seminaris, cursos o altres esdeveniments:

- Les inscripcions i corresponent pagament ho pot realitzar directament la URV o demanar a les empreses adjudicatàries que ho facin. En el cas que les condicions de l'allotjament que ofereix l'entitat organitzadora siguin més avantatjoses que les ofertes de totes les empreses adjudicatàries, la URV podrà contractar directament a l'entitat organitzadora encarregada de la gestió del congrés, seminari, curs o altre esdeveniment.
- En el cas de congressos, seminaris, cursos o altres esdeveniments on l'entitat organitzadora obligui a fer la inscripció i allotjament conjuntament (sense opció de fer-ho per separat) o el congrés es realitzi en el propi hotel, aquest servei es podrà contractar directament a l'entitat organitzadora.
- Sempre que sigui factible, la URV podrà requerir a les empreses adjudicatàries que realitzin la inscripció i/o allotjament per mitjà de l'agència/entitat que s'encarregui de la gestió del congrés, seminari, curs o altre esdeveniment.

La URV es reserva la possibilitat d'efectuar encàrrecs objecte d'aquest contracte, a empreses no incloses en l'acord marc en el supòsit que tingui opció a contractar ofertes més avantatjoses, sempre i quan les empreses de l'acord marc no estiguin en disposició d'igualar-les una vegada formulada la consulta corresponent a totes les empreses adjudicatàries.

El present acord marc es refereix a la mediació en la prestació de serveis i assistència en viatge, per la qual cosa la URV pot contractar directament els serveis objecte de l'acord marc a d'altres empreses que no siguin agències de viatge, és a dir, es poden contractar directament serveis a companyies aèries, hotels, gestors de visats, empreses d'autocars o vehicles per trasllats, empreses de lloguer de cotxes, empreses immobiliàries i altres.



Codi de verificació: 65f140ba59fb297

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça:
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=65f140ba59fb297>



TRETZENA – INSCRIPCIÓ I PAGAMENT A CONGRESSOS, CURSOS, SEMINARIS I ALTRES ESDEVENIMENTS

Com a norma general, tot i que es podran fer canvis per adaptar el procediment a les necessitats sobrevingudes, el procediment per a la inscripció i pagament a congressos, cursos, seminaris i altres és:

1. Professor/investigador s'inscriu en el congrés, cursos o altres esdeveniments, indicant les seves dades personals ...
2. Professor/investigador envia correu electrònic al suport administratiu de la URV corresponent per sol·licitar el pagament. Especificant el nom del congrés, dades fiscals de l'empresa del congrés, nom i cognoms assistent i l'import a pagar.
3. Suport administratiu de la URV: validarà la inscripció del congrés i enviarà correu electrònic a l'agència de viatge (amb copia al professor/investigador) perquè aquesta faci el pagament. En aquest moment la URV facilitarà els codis DIR corresponents per a la futura facturació.
4. Agència: Pagament de la inscripció.
 - Com a norma general es farà el pagament mitjançant transferència bancària.
 - Excepcionalment si en el congrés només es pot pagar amb targeta bancària, l'agència de viatges haurà de pagar per aquest mitjà. Es valorarà que l'agència de viatge faciliti una targeta bancària virtual exclusiva per cada congrés/import de la inscripció, perquè el pagament el pugui realitzar directament la URV. Aquesta targeta serà d'ús exclusiu pel congrés X i només per l'import de la inscripció. El suport administratiu de la URV realitzarà i/o supervisarà el pagament per targeta bancària virtual.

En el cas que en el procés d'inscripció/pagament el congrés ja demani les dades de facturació, el professor/investigador haurà d'indicar les dades de l'agència de viatge escollida.

5. L'agència enviarà per correu electrònic al professor/investigador i al suport administratiu de la URV el justificant del pagament.
6. L'agència penjarà la factura a FACe amb els codis DIR corresponents.
7. Suport administratiu de la URV: Rebrà la factura de l'agència de viatge, la tramitarà i la pagarà.

Per poder fer tots els tràmits correctament la sol·licitud s'enviarà a l'agència de viatges com **a mínim 10 dies abans de la data de finalització de les inscripcions**

Amb molt poca freqüència pot passar que el congrés no pugui fer la factura a nom de l'agència de viatges o que el congrés no doni tota la informació necessària perquè l'agència de viatges faci la inscripció i pagament, en aquest cas l'agència no podrà donar el servei d'inscripció i pagament, ho farà directament la URV.



Codi de verificació: 65f140ba59fb297

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=65f140ba59fb297>



UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI

Facturació:

En referència al servei de gestió d'inscripció i pagament a congressos, cursos o altres esdeveniments:

- S'haurà de fer una factura al centre de cost sol·licitant, en la data que correspongui, de l'import pagat per a la inscripció.
- S'haurà de fer una factura trimestralment a gerència codi DIR GE0001961 amb la totalitat dels càrrecs de gestió per inscripció i pagament a congressos, cursos i altres esdeveniments sol·licitats per tots els centres de cost de la URV durant el trimestre corresponent.



Codi de verificació: 65f140ba59fb297

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça
<http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=65f140ba59fb297>

Signat per: Esther Ferrando Marimon

Càrrec: Tècnica de Compres

Data: 11-07-2023 13:41:06

Este documento es Copia Auténtica según el artículo 27 de la Ley 39/2015, de 2 de Octubre. Su autenticidad puede ser comprobada en la dirección <http://contractacio.urv.cat/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do>