CONTRACTE RELATIU
SERVEI DE GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES PER A LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

EXPEDIENT HSE00025/2023

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDEX

Contents

I. DISPOSICIONS GENERALS 3
1. OBJECTE DEL SERVEI A CONTRACTAR 3
2. DESCRIPCIÓ I ABAST DEL SERVEI 3
2.1. Política de viatges 4
II. CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI 4
2. CONDICIONS PER A LES RESERVES 4
2.1. Condicions d'assistència a Congressos 4
2.2. Gestió d'incidències i reclamacions 4
III. LLIURAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ: 5
IV. MITJANS PERSONALS I MATERIALS 5
4. EQUIP TÈCNIC ASSIGNAT A LA PRESTACIÓ. 5
4.1 Funcionalitats de l'equip 6
V. HORARI 8
5.1. Horari ordinari 8
5.2 Servei d'atenció extraordinari 8
VI. OPERATIVA DEL SERVEI 9
5.1 Peticions del servei (reserves) i temps de resposta 10
5.2 Resposta del prestador del servei 11
5.3 Confirmació de la reserva 12
5.4 Càrrecs de gestió (FEE) - 13
VII. FORMA DE FACTURACIÓ I SISTEMA DE PAGAMENT 13
6. FACTURACIÓ 13
6.1. Tràmits i requisits a observar a la facturació 14
6.2 Abonaments 14
7. SISTEMA DE PAGAMENT 14
VIII. SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE 15
8. COMISSIÓ DE SEGUIMENT 15
8.1 Informes de Gestió 15
8.2 Gestió d'Incidències i reclamacions: 16
ANNEX I 18
ANNEX II 21

I. DISPOSICIONS GENERALS

1. OBJECTE DEL SERVEI A CONTRACTAR

Aquest Plec de Prescripcions Tècniques (en endavant PPT) té per objecte definir les característiques i condicions d'execució del servei de gestió i assistència en viatges professionals a prestar a favor de la Universitat Oberta de Catalunya (en endavant UOC), que inclou:

- La gestió de les reserves, de l'emissió, de la modificació, de l'anul·lació, si s'escau, i del lliurament de bitllets de transport aeri, terrestre i marítim, tant en l'àmbit nacional com internacional.
- La gestió de l'emissió, de la modificació o de l'anul·lació, si s'escau, de les reserves d'allotjament en hotels, aparthotels, albergs i residències d'estudiants o universitàries, tant en l'àmbit nacional com internacional.
- La gestió del lloguer de vehicles (utilitaris, autocars, furgonetes, amb conductor i sense, etc.), tant a nivell nacional com internacional, la recollida i entrega als viatgers en les estacions/aeroports, el lloguer de sales de conferències i reunions, restaurant. En definitiva, s'espera que el servei prestat per l'empresa adjudicatària cobreixi l'organització i comercialització turística a necessitar per part de la UOC; comercialització, organització, servis solts i viatges combinats.
- La inscripció a congressos, seminaris i altres esdeveniments d'àmbit nacional o internacional, així com la resta de gestions vinculades a aquest, com ara la reserva d'hotels on es realitza el congrés, etc.
- La gestió i tramitació de visats, sempre que no requereixi la presència física del viatger per la tramitació.
- Un sistema de seguretat i localització dels viatgers en temps real, un sistema d'alertes i un Servei d'atenció 24 hores.
- Informes de gestió, seguiment i facturació

Aquesta contractació donarà cobertura a les necessitats de viatge professional del personal de la UOC, o dels seus convidats com conferenciants, professors, etc, en els casos en els quals la UOC actuï com a amfitriona de congressos, seminaris o altres esdeveniments d'índole professional, sempre que viatgin o allotgen per compte d'aquesta.

El contingut de les obligacions assumides per part de l'adjudicatari del contracte estarà establert en el present Plec, juntament amb el previst al Plec de Clàusules Particulars (en endavant PCP) i la resta documentació contractual que formi part del present procediment.

2. DESCRIPCIÓ I ABAST DEL SERVEI

El servei a contractar inclou els transports (independentment de la seva tipologia), allotjaments i altres serveis vinculats que la UOC sol·liciti, i que podran ser arreu del món.

Les empreses que es presentin a la licitació hauran d'acreditar els mitjans legals i tecnològics suficients per a la gestió de les reserves.

- Programes informàtics mínims requerits: AMADEUS, connexió amb proveïdors de producte tipus Transhotel, Bedsonline, Booking.com, Galileo, cadenes hoteleres i, **eventualment**, amb empreses dedicades al lloguer d'allotjaments privats, com ara Airbnb i/o Apartool.
- Llicència d'Agència de Viatges.

2.1. Política de viatges

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el millor preu a cada transacció de viatge.

Com a norma general:

Pels bitllets de transport terrestre (Trens) se sol·licitaran les tarifes corresponents a classe "turista" i només sota petició explicita altres classes. La tarifa que l'empresa adjudicatària haurà de gestionar per les reserves que se sol·licitin pel transport aeri serà la classe "turista" i/o "òptima" o similar, i només sota petició explicita es realitzaran altres categories.

Respecte als establiments hotelers, aquests han de ser de categoria estàndard o com a mínim de 3 i/o 4 estrelles, d'acord amb la classificació del DECRET 159/2012, de 20 de novembre, d'establiments d'allotjament turístic i d'habitatges d'ús turístic , i només sota petició expressa o si el preu ho justifica podrà ser de categoria superior.

En el cas d'establiments reservats a través de les aplicacions; Airbnb i Apartool, aquestes hauran de ser en "superamfitrions" o categories similars que garanteixin la seguretat i el confort de les nostres usuàries.

En qualsevol cas, la UOC indicarà les condicions i circumstàncies en què les peticions de servei poden autoritzar-se i reservar-se tenint en compte la Política de Viatges de la UOC.

Per tal d'assegurar l'oferta més avantatjosa la UOC podrà demanar a l'agència que acrediti aquesta.

II. CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

2. CONDICIONS PER A LES RESERVES

L'adjudicatari haurà de complir i disposar de les condicions i requisits que seguidament es descriuen i haurà de mantenir-los durant la vigència del contracte, en cas contrari, s'aplicaran les penalitzacions descrites en l'apartat AF del PCP.

L'adjudicatari haurà de disposar del títol o llicència d'agència de viatges atorgat per la corresponent administració.

2.1. Condicions d'assistència a Congressos

A causa de les facilitats i condicions avantatjoses d'allotjament que ofereixen alguns organitzadors per l'assistència a determinats congressos i seminaris, l'empresa adjudicatària haurà de gestionar la reserva i inscripció del viatger en els hotels sol·licitats per la UOC i que poden ser realitzades per mitjà d'altres agències o secretaries tècniques que estiguin encarregades de l'organització del Congrés. En aquests casos, l'empresa adjudicatària contactarà amb l'agència o Secretaria Tècnica organitzadora del Congrés i tramitarà les reserves d'allotjament i inscripció que siguin necessàries per a l'assistència del viatger.

2.2. Gestió d'incidències i reclamacions

L'empresa adjudicatària serà la responsable de gestionar les incidències, així com les possibles reclamacions i compensacions a les companyies on s'hagin gestionat reserves, ja sigui de

transport, hotels, allotjaments o altres proveïdors de serveis, en aquells casos de problemes o incidències en els serveis oferts.

Els criteris i característiques de la gestió d'incidències i reclamacions es detallen a **l'apartat 8.2 Gestió d'incidències i reclamacions** d'aquest mateix Plec de Prescripcions Tècniques.

III. LLIURAMENT DE LA DOCUMENTACIÓ:

El lliurament de documentació o del servei, que preferentment serà en format electrònic, podrà efectuar-se indistintament a cadascuna de les seus (centres) que disposa la UOC, i que en l'actualitat són les següents:

a) 4 Seus a Barcelona;
   - Seu Institucional a Avinguda Tibidabo, 39-43
   - Seu a rambla del Poblenou, 156,
   - Seu rambla del Poblenou, 154
   - Seu Carrer Perú, 52

b) 4 a la resta de Catalunya;
   - Lleida: Carrer Canyeret, 12 2a. Planta
   - Reus: Carrer de l'Escorxador, s/n
   - Salt: Carrer Sant Antoni, 1 1a planta
   - Tortosa: Carrer Alfara de Carles, 18

c) 1 Seu a Madrid: C. Luchana, 23
d) 1 Seu al País Valencià:
   - València: Plaça Cànovas del Castillo, 1

e) 1 Seu a Sevilla: Avenida Torneo, 32
f) 1 Seu a Palma de Mallorca: c. Ausiàs March, 11
g) 1 Seu a la Ciutat de Mèxic: Paseo de la Reforma, 265, 1r, Col. Cuauhtémoc.
h) 1 Seu a Bogotà: Cra 7# 73-47 Oficina 801 110221 – Bogotà.

Durant la vigència del contracte, aquestes seus poden ser objecte de modificació (ampliació/supressió) comportant, per tant, una alteració en el volum de personal susceptible de sol·licitar la prestació del servei.

IV. MITJANS PERSONALS I MATERIALS

L'adjudicatària haurà de complir i disposar de les condicions i requisits que seguidament es descriuen i els haurà de mantenir durant tota la vigència del contracte.

4. EQUIP TÈCNIC ASSIGNAT A LA PRESTACIÓ.

El model de servei requerit és el ***"d'outplan***", això és, un servei d'atenció al client, en aquest cas la UOC, situat a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària i des d'on els equips treballen exclusivament pel client que els contracti (en aquest cas la UOC), sent un equip personalitzat i adaptat a l'empresa que contracti el servei.

L'empresa adjudicatària del contracte haurà de posar a disposició de la UOC la següent distribució mínima de persones per tal de complir correctament amb el servei objecte d'aquesta licitació:

- Dos (2) tècnics/tècniques sèniors, per a l'atenció de l'equip de Serveis Transversals
- Dos (2) tècnics/tècniques sèniors per a l'atenció de l'equip de recerca ARI
- Un (1) tècnic/tècnica sénior per a l'atenció de Rectorat i Gerència
- Un (1) Account Manager que dirigirà i atendrà el nostre compte com a responsable comercial.
- Un (1) administratiu responsable de la gestió de facturació i conciliació amb la Diners.

Les persones que completin l'equip com a tècnics sènior haurà d'acreditar una experiència mínima de tres (3) anys en gestió de viatges d'empresa, coneixements de totes les opcions del mercat i de dues de les eines habituals de reserva (Amadeus, Sabre Holdings, Galileo o worldpanGDS) i canals de compra pels allotjaments que permetin donar respostes a les necessitats de la UOC.

L'Account Manager haurà d'acreditar una experiència mínima en gestió de clients de grans comptes com a mínim de 3 anys.

L'administratiu assignat haurà d'acreditar una experiència mínima de tres anys en facturació i conciliació de pagament.

L'estabilitat del personal haurà de garantir-se durant tot el contracte i haurà d'informar-se a la UOC dels canvis a causa de les absències, baixes, vacances o finalització de contracte.

Les persones assignades al servei per part de l'empresa adjudicatària hauran de ser proactives oferint les millors alternatives a les peticions sol·licitades tant en horaris, companyies, alternatives de transport, localització que optimitzi costos, així com receptius i resolutius a l'hora de resoldre diferents circumstàncies en les quals es pugui trobar el viatger.

La relació d'aquestes persones, així com les seves dades de contacte hauran de ser facilitats a la UOC abans de l'inici de l'execució del contracte, per tal de fer difusió entre les gestores del servei.

En cas que l'activitat incrementés de forma sobtada i imprevisible en un % superior al 20% de dedicació, respecte a la mitjana habitual, es podrà sol·licitar al proveïdor l'increment dels mínims de l'equip sense cost sempre que aquest increment no sigui per una durada superior a 2 mesos en una anualitat.

4.1 Funcionalitats de l'equip

a) Account Manager o responsable del servei:

L'Account Manager serà el responsable de distribuir dintre de la seva organització els procediments, els canvis que es produeixin, llistes de CR's, incidències genèriques, atendre i gestionar qualsevol incidència no resoltes per l'outplan, i fer seguiment d'aquesta i ser el contacte del Responsable del Servei UOC. Tanmateix, haurà de fer les reunions periòdiques de seguiment on haurà d'oferir propostes de millora sobre el servei.

L'Account Manager haurà de ser Titulat en Turisme i acreditar amb el seu CV aquesta titulació o equivalent.

Només podran fer-ser canvis a la composició de l'equip de treball prèvia notificació i aprovació de la UOC.

L'equip que l'empresa posi a disposició de la UOC per al compliment del servei serà l'encarregat de gestionar els diferents encàrrecs de servei que pugui rebre i serà **qui atendrà directament** les sol·licituds dels destinataris dels serveis.

Amb l'objectiu de disposar d'una estabilitat de l'equip d'outplan amb els mínims indicats anteriorment , l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Protocols per garantir el servei correcte en cas de rotació o absentisme on s'especifiqui quines accions es durant a terme quan hi hagi rotació de l'equip, ja sigui per baixes, vacances o finalitzacions contractuals o altres. En el Pla d'Acció s'haurà de detallar com a mínim; temps d'antelació d'informar a la UOC, termini mínim de formació i adequació del nou personal, definició del nombre de membres que disposarà cada rol de l'equip suplent amb les mateixes característiques, cronograma, etc.

En qualsevol cas, i només pels casos d'absentisme indicats, l'equip d'outplan no podrà ser inferior als mínims indicats durant un període superior a les 72 hores.

4.2. Mitjans materials i requisits tècnics

L'adjudicatari **haurà de disposar de com a mínim:**

- **Programaris professionals**, com ara cercadors que garanteixin la millor tarifa disponible a qualsevol part del món (Transhotel, Bedsonline, Booking.com, Galileo), així com **equipaments tecnològics i informàtics actualitzats**, i un sistema de facturació que s'adapti a les necessitats específiques de la UOC

- **Un sistema de seguretat i localització actualitzada i en temps real dels viatges**, accessible via Internet les 24 hores del dia, 7 dies a la setmana i que permeti:

  a) Disposar de la ubicació en temps real dels viatges confirmats, amb la possibilitat de visualitzar la totalitat dels viatges en diferents períodes (diari/setmanal/mensual).

  b) Poder visualitzar en un mapa del món l'estat dels viatges en cada país a temps real.

  c) Poder visualitzar tant els desplaçaments en avió, com en tren i/o vaixell.

  L'empresa adjudicatària facilitarà a la UOC accés a l'eina per a la visualització d'aquestes dades de forma autònoma.

- **Un sistema d'alertes** que faciliti informació sobre qualsevol aspecte que pugui generar una incidència en els viatges planificats o pendents de planificar (vagues, incidències tècniques, polítiques, meteorològiques...). Aquest sistema permetrà la parametrització d'enviaments de les alertes al Responsable del Servei UOC i als viatgers afectats.

  L'empresa adjudicatària facilitarà a la UOC un usuari d'accés a l'eina per a la visualització d'aquestes alertes de forma autònoma.

En el cas que la UOC decideixi la implementació de l'eina d'autoreserva, les empreses licitadores hauran de facilitar-la sota les següents premisses:

- **Una eina d'autoreserva** i la formació en cas de decidir implantar-la a la UOC. La parametrització i implantació i formació hauria de fer-se en cas que la UOC ho sol·licités en un termini no superior a 7 setmanes a partir de la data de sol·licitud. L'adjudicatari haurà de facilitar un sistema telemàtic (aplicatiu web, compta de correu electrònic, etc.) on els gestors de viatges facin l'enviament de les peticions de les autoreserves.

  Caldrà que aquesta eina de reserves permeti:

  a) Sol·licitar reserves i realitzar autoreserves i emissions de bitllets en transport terrestre.

b) Sol·licitar reserves i realitzar autoreserves en transport marítim o aeri nacional i internacional.
c) Sol·licitar reserves i realitzar autoreserves d'allotjament en hotels nacionals i internacionals.
d) Poder veure la Tarifa corporativa, la millor tarifa, la tarifa low-cost, la tarifa business flexible i totes les existents, per triar la que s'adapti a les necessitats de la petició concreta.
e) La càrrega dels perfils dels viatgers més freqüents de la UOC i el seu manteniment ha de ser viable de forma àgil i autònoma per part de la Responsable del servei UOC.
f) La parametrització i inclusió dels criteris indicats a la Política de Viatges de la UOC en relació com a mínim als aspectes relatius al preu, característiques de transport i característiques d'allotjament. Així mateix, l'eina ha de garantir el manteniment i les modificacions que en aquest sentit es puguin realitzar durant la vigència del contracte.
g) La inclusió d'alertes i circuits d'autorització per incompliment de la Política de Viatges en diferents graus que es definiran en el moment de la parametrització.
h) Facilitar als tècnics de viatges el màxim nombre d'opcions d'allotjament a la població de destí, dintre dels criteris de la Política de Viatges.
i) Guardar la plantilla del viatge que s'està tramitant per poder continuar més endavant amb la seva sol·licitud.
j) Enviar a l'agència de viatges a través de l'eina de reserva les opcions de transport i allotjament triades per a l'execució de la reserva i compra per part de l'agència.

L'aplicació ha de garantir 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 dels usuaris i en la sol·licitud de pressupostos.

La implementació de l'eina i l'adaptació per al seu bon funcionament, així com la formació i el material documental necessari als usuaris interns, en cap cas suposarà un cost per a la UOC. Per tant, en cap cas es podran repercutir a la UOC les despeses d'adquisició de la seva llicència, procés de configuració i implementació, així com les despeses de manteniment i actualització.

L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar l'eina d'autoreserva als fluxos de validació requerits per l'operativa de la UOC.

La UOC es reserva el dret de poder canviar en qualsevol moment el tipus d'eina d'autoreserva, sempre que sigui un benefici per temes organitzatius de la universitat. En aquest cas, l'empresa adjudicatària adaptaria la seva operativa a la nova eina.

V. HORARI

5.1. Horari ordinari

L'horari mínim de prestació del servei ordinari o habitual que s'ha de garantir és de dilluns a divendres de **8:00 h a 19:00 h,** ininterrompudament**.**
D'aquesta manera, els equips de gestió de la UOC es podran posar en contacte amb l'empresa licitada durant aquest horari de dilluns a divendres.

El personal que atendrà el servei ordinari haurà de complir les característiques indicades al punt ***4. Equip tècnic assignat a la prestació.***

5.2 Servei d'atenció extraordinari

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei d'atenció 24 hores durant els 365 dies de l'any (o 366 dies, si s'escau) diferenciat del Servei Ordinari de Prestació del Servei per atendre

les urgències des del moment de l'inici del viatge. S'entén com a inici del viatge el dia en què està emès el primer bitllet, i aquelles demandes sobrevingudes fora de l'horari habitual durant el viatge.

Tant els equips de gestió de la UOC com els viatgers es podran posar en contacte amb l'empresa licitada en el moment d'inici del viatge.

Les gestions sol·licitades al servei 24 hores durant els 365 dies (o 366 dies) hauran de ser resoltes en el menor temps possible, donada la naturalesa de la gestió que es demana *("in mission").*

Per aquest servei, l'empresa adjudicatària posarà a disposició de la UOC un número de telèfon gratuït tant des d'Espanya com des de l'estranger i exclusiu. Aquest servei atendrà les sol·licituds que rebi, com a mínim, en els següents idiomes: català, castellà i anglès.

Aquest servei ha de tenir accés als mateixos expedients de viatges que el servei habitual i **ha de permetre fer totes les operacions possibles que es realitzen de manera habitual** (com les condicions de pagament, l'operativa de facturació, entre d'altres) amb una atenció personalitzada i a qualsevol hora de dia o de la nit. Per tant, també haurà de permetre els canvis o, emissió de bitllets, anul·lació de nits d'hotels, etc. que es puguin demanar per alguna incidència que es produeixi *"in mission"*.
En cap cas poden aplicar-se condicions de facturació i pagament diferents de les previstes per a les prestacions en horari ordinari, ni aplicar cap despesa extra (***fee***) en concepte de "servei de 24 hores".

El personal d'atenció d'aquest servei haurà de prestar una atenció personalitzada reconeixent les característiques del client i la política de viatges, atès que els hauran d'atendre directament. El perfil del personal del servei 24 h, haurà de tenir el mateix perfil que el servei ordinari i que s'indica al punt 4. EQUIP TÈCNIC ASSIGNAT A LA PRESTACIÓ.

L'empresa adjudicatària informarà de la incidència i la seva resolució al Responsable del Servei designat per la UOC, l'endemà de la gestió. L'informe haurà d'incloure el nom viatger, tipus incidència, solució donada, etc.

Les empreses licitadores hauran de descriure detalladament les característiques del servei extraordinari d'atenció 24 hores ofert, per tal que pugui ser valorat segons els criteris d'adjudicació que figuren al PCAM.

L'empresa adjudicatària haurà de poder garantir el servei (Servei Ordinari i Servei Extraordinari) en cas que es produïssin incidències per talls de comunicació o altres casos de força major en les seves instal·lacions, quedant el servei restablert en un període no superior a 48 h.

VI. OPERATIVA DEL SERVEI

La Universitat Oberta de Catalunya gestiona de manera **descentralitzada** el servei objecte de contractació, tant pel que fa al control del pressupost, com per a la gestió de les reserves.

Les persones susceptibles de necessitar la gestió del servei, abasten tot el personal propi de la UOC (aproximadament 1.400 treballadors), si bé els demandants habituals de viatges es restringeixen a un col·lectiu màxim d'aproximadament 500 treballadors.

Això no obstant, la UOC determinarà un responsable del "servei de viatges", ***Responsable del Servei UOC***, que serà la persona encarregada de mantenir les relacions amb l'adjudicatària del contracte en aspectes derivats de l'execució del contracte, tals com:

- Procediments de gestió interns.
- Volum del servei.
- Gestió d'incidències.

I qualsevol altra comunicació que sigui necessària per al desenvolupament de l'activitat.

Si a causa de canvis organitzatius de gestió o tècnics, la UOC, podrà introduir variacions específiques en l'operativa i criteris generals, si així ho estima convenient. En aquest cas, es farà la comunicació corresponent a l'adjudicatari del contracte per tal que pugui adaptar la prestació dels serveis als nous requisits.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de la UOC un **correu electrònic genèric** específic per a les peticions del personal de la UOC, un telèfon de contacte per cadascuna de les persones que formaran l'equip Outplan, assignat a la UOC, així com un **correu electrònic específic** dels membres assignats . Aquest serà el mitjà habitual de comunicació per les demandes, els dubtes o incidències.

Tant el correu electrònic genèric com els telèfons seran exclusius per al servei de viatges de la UOC.

Els encàrrecs de servei els tramitaran els tècnics de viatges de la UOC. Quan una unitat o departament necessiti la prestació d'un servei farà arribar la seva necessitat a través dels canals facilitats per a la gestió dintre de la Intrauoc (intranet de la Universitat, en aquest moment els tècnics de viatges de la UOC traslladaran les necessitats a l'empresa adjudicatària pels canals establerts.

L'empresa adjudicatària haurà de respondre les demandes de serveis, el més ràpid possible i sempre en un termini no superior a 4 hores (a excepció dels viatges trans-continentals). Les persones assignades al servei hauran de ser proactives per tal d'oferir les millors propostes per a les peticions que es rebin tant en horaris, companyies, alternatives de transport, que optimitzin els costos (sempre que no es perjudiquin la comoditat i la seguretat del viatger) i han de ser empàtiques per tal de gestionar correctament les diferents situacions en què es puguin trobar els usuaris dels serveis.

5.1 Peticions del servei (reserves) i temps de resposta

El mitjà per a contactar amb l'empresa licitada serà mitjançant correu electrònic, contacte telefònic en cas d'urgències o bé l'eina d'autoreserva, en el cas de la seva implementació.

1. **Peticions a través del canal ordinari:**

Com canal ordinari es prioritzarà fer les reserves mitjançant el correu electrònic facilitat prèviament per aquest ús per l'empresa licitada. Aquest canal off-line conviurà amb la demanda de les peticions on-line i s'enviarà a l'empresa adjudicatària a través del mitjà electrònic facilitat per aquesta.

En el marc de la prestació del **servei ordinari,** l'adjudicatària haurà de respondre als encàrrecs de servei que s'efectuen, en el termini més ràpid possible i, com a màxim, d'acord amb els següents terminis:

a) Si és d'un bitllet (estatal o europeu) (anada-tornada) o una reserva única d'hotel: màxim 4 hores.
b) Si és d'un viatge (estatal o europeu) (hotel + transport): màxim 4 hores.
c) Si és d'un viatge trans-continental o una reserva més complexa: màxim 8 hores.

Per la resta de requisits que pugui generar la preparació del viatge/desplaçament (lloguer cotxes, inscripcions, transferències, etc.) el temps de resposta no haurà d'excedir de 24 hores naturals.

2. Peticions de reserves de caire urgents:

Per a casos urgents, les peticions s'avançaran telefònicament, per bé que posteriorment, la confirmació de la reserva haurà de ser via e-mail tot indicant el que s'especifica a l'apartat X.X.

Les trucades telefòniques hauran de ser ateses sempre, o bé, tornades en un termini màxim de 15 minuts.

Quadre resum de les possibles peticions del servei:

PETICIONS DEL SERVEI (RESERVES)		**Temps de resposta**
Peticions ordinàries	· Bitllet (estatal o europeu) (anada-tornada)	Màxim 4 hores.
	· Reserva única d'hotel:	Màxim 4 hores.
	· Viatge (estatal o europeu) (hotel + transport):	Màxim 4 hores.
	· Viatge trans-continental o una reserva més complexa	Màxim 8 hores.
	· Altres qüestions relacionades amb un viatge o desplaçament	Màxim 24 hores naturals.
Peticions urgents	Les **trucades telefòniques** hauran de ser ateses, o en cas contrari, tornades en el període de	Màxim 15 min

5.2 Resposta del prestador del servei

Les respostes que el prestador del servei efectuï respecte de les peticions realitzades hauran de contemplar, de forma obligatòria:

1) Com a mínim, dues (2) propostes de reserves per a cada petició que s'ajustin als requisits efectuats en aquesta pel que fa a horaris de transport, tipologia d'allotjament i distància al lloc sol·licitat per la UOC (ciutat, districte o carrer) que, en cap cas, podrà ser superior a 3 km i d'acord amb els criteris establerts a la Política de Viatge, i prioritzant l'allotjament sol·licitat per la UOC en la petició inicial si així fos el cas.

2) Informació de les condicions de canvis o modificacions dels bitllets o de les reserves d'allotjaments, així com de les condicions de compra (Reemborsable o no, temps màxim o data màxima per poder fer l'anul·lació o canvi de la reserva).

3) Data límit per a l'emissió de la reserva. L'obligació de què, arribada la data límit, es verifiqui amb el sol·licitant del servei, o bé si finalment no es té resposta, amb el *Responsable del servei*, l'emissió o l'anul·lació de la prereserva.

4) Les necessitats de visat i assegurança específica, vacunacions, documentació d'entrada i sortida del país de destí en l'àmbit sanitari arran de la pandèmia i qualsevol altra necessitat legal o sanitària.

5) Els imports dels serveis desglossats en: Base Imposable, IVA suportat, taxes.

6) Les opcions de trasllats des dels aeroports (especialment si és de *low cost*), les estacions de trens fins al punt de destí final (hotel, Centre ciutat, etc.).

L'*Outplan* haurà d'informar a la persona que fa la petició de viatge sobre les millors opcions existents, tant pel que fa a la venda convencional com a la compra via Internet – low cost, si s'escau, incloent-hi tant els aspectes econòmics com les condicions del servei (bitllets oberts o tancats, vols directes o amb escales, temps d'espera entre vols, condicions del bitllet, tarifes i taxes, possibilitats d'anul·lació, retorn d'imports pagats i qualsevol altre aspecte rellevant en la presa de decisions), per tal que el peticionari del viatge pugui decidir en cada ocasió, quina opció és la més convenient.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària sempre haurà d'oferir l'opció més avantatjosa per a la UOC i que s'ajusti al màxim a la sol·licitud i demandes del viatger. En cas que no sigui possible acomplir amb aquesta petició, l'agència haurà d'oferir alternatives que siguin similars tant en preu, com horari o localització. També podrà assessorar sobre el viatger o aplicar la seva experiència com a gestor per tal de poder valorar i aconsellar si l'opció demanada és possible de realitzar o bé existeixen opcions millors per tal de fer el viatge de la manera més confortable.

Per tal d'assegurar el compliment de què ha ofert l'opció més avantatjosa, es podrà demanar a l'agència l'informe corresponent, que acrediti aquest fet.

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 a 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 continuar amb la gestió encomanada. I tota la gestió s'haurà de gestionar en un únic fil de conversa per poder gestionar la traçabilitat del viatge.

Un cop confirmada la reserva i el pagament, el lliurament de la informació i documents pel viatge haurà d'efectuar-se amb antelació suficient i com a màxim 72 h abans de la data de l'inici del viatge sempre que el viatge s'hagi tramitat dins el termini i en la forma escaient suficients, per tal de garantir que en cap cas un viatger pugui perdre un transport.

5.3 Confirmació de la reserva

Per part de la UOC es donarà la confirmació de la reserva tot indicant:

- L'opció triada
- El **CR** (Codi de Centre de Cost) (2 dígits)
- El **CEU** (Codi d'Expedient UOC) (10 dígits), compost per: UOC + 7 dígits.
- Qualsevol aclariment que pugui ser necessari per a la confirmació de la reserva.

Sense aquestes referències no es podrà fer ni l'emissió, ni la formalització de cap servei (aplicable tant quan l'encàrrec s'efectua pel canal ordinari o per l'urgent).

En cas de dubtes, caldrà contactar al *Responsable del Servei* designat per la UOC que és la persona encarregada d'aquestes qüestions.

El CR i el CEU es requerirà a la factura, tal com s'indica a l'apartat 6.1.2 d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

No mantenir els estàndards de facturació que marca la UOC comporta penalitzacions que s'indiquen al PCP.

5.4 Càrrecs de gestió (FEE) -

El model de despeses de gestió serà el de *Transaction FEE,* el qual s'aplicarà a les reserves de bitllets de transport (aeri, terrestre i marítim), de cotxes de lloguer i, en alguns casos excepcionals, a les reserves d'allotjament on la via de reserva o la tipologia de la reserva s'hagi de fer de forma diferent a la forma habitual (GDS, majoristes amb acords, hotels corresponents a congressos, etc.).

- El càrrec ***fee (càrrec per emissió)*** que s'abonarà per a la gestió d'emissió de bitllets **d'avió** s'ha d'entendre en els següents termes:

    - Viatge nacional: la *fee* comprendrà els bitllets d'anada i tornada com **una** única fee.
    - Viatge en l'àmbit europeu: la *fee* comprendrà els bitllets d'anada i de tornada com a **una** única fee.
    - Viatge transcontinental: la *fee* serà per bitllet (anada i tornada i amb independència de les escales que en el seu cas s'hagin de realitzar per arribar al destí).

- El càrrec ***fee*** per l'emissió de bitllets de **trens (nacionals i internacionals)** comprèn anada i tornada com a **una** única *fee*.

- El càrrec ***fee*** que s'abonarà pel **lloguer de cotxe** serà d'**una** única ***fee*** per reserva, independentment del nombre de vehicles que inclogui.

- El càrrec ***fee*** per l'emissió de bitllets de transport **marítim** comprèn **una *fee*** per trajecte.

- El càrrec ***fee*** per l'emissió de bitllets **d'autocar** i/o vehicles de transport terrestre de **grups,** comprèn **una *fee*** per reserva.

En el cas de canvis de bitllets que comportin anul·lacions i noves emissions, etc., només s'acceptarà una **única *fee* per la gestió integral**.

VII. FORMA DE FACTURACIÓ I SISTEMA DE PAGAMENT

6. FACTURACIÓ

Atès que a la UOC la gestió dels viatges funciona de forma descentralitzada, tant amb referència a la seva gestió com pel que fa al control econòmic, la facturació es realitzarà per cadascun dels CR (Centre Responsable de Pressupost de la UOC).

L'empresa adjudicatària haurà d'enviar **setmanalment** les factures amb el detall dels serveis i amb el CEU corresponent al viatge, entenent com a viatge la suma del transport, allotjament i altres mitjans que es puguin necessitar per arribar al destí final.

El *Responsable del Servei* de la UOC facilitarà a l'empresa adjudicatària la llista actualitzada dels CR a l'inici de la prestació del contracte i successivament a l'inici de cada any fiscal. Així mateix, si durant l'execució del contracte es produeixen canvis, aquests, en tot cas, seran comunicats a l'empresa adjudicatària. **En el cas d'existir canvis en els CR l'empresa adjudicatària haurà d'implementar els canvis en l'eina d'autoreserva.**

6.1. Tràmits i requisits a observar a la facturació

La facturació haurà d'emetre's per persona (viatger/viatgera) i setmanalment detallant a cada servei les següents referències internes imprescindibles per poder gestionar els pagaments, i aquestes són:

- Nom del viatger o viatgera.
- Servei
- Dates del servei.
- Projecte
- Centre de cost (CR)
- Número de CEU

Així mateix, al final de la factura ha de constar el desglossament de cada Base Imposable, cada percentatge d'IVA, els imports de cada IVA i el total de la factura.

6.2 Abonaments

Els abonaments es facturaran també per CEU (codi expedient UOC) i s'hauran de rebre setmanalment, igual que la facturació hauran d'estar desglossats al final en Base Imposable, percentatge d'IVA, imports de cada IVA i el total de cada abonament.

Tant les factures com els abonaments hauran d'arribar a través del portal de l'eFact - Facturació electrònica.

La facturació per aquest sistema serà requisit per aquesta licitació segons s'especifica a **l'apartat C – Pressupost, preus i facturació** del Quadre Resum del Plec de Clàusules Particulars.

7. SISTEMA DE PAGAMENT

La UOC assignarà una targeta de crèdit corporativa única (actualment es disposa de la DINERS Club) per a fer front al pagament de totes les reserves o serveis efectuats en el marc d'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la conciliació automàtica entre la facturació i els serveis efectivament realitzats. Per tant, qualsevol servei que se sol·liciti haurà de ser facturat per l'adjudicatària i carregat a la targeta de crèdit, restant **prohibit fer ús de la mateixa per a garanties o per pagaments directes amb tercers**.

L'adjudicatària ha de facilitar a l'entitat financera (actualment targeta DINERS CLUB) les següents dades a través del fitxer corresponent perquè les inclogui a l'extracte mensual per tal de poder fer la conciliació de l'extracte bancari:

- Nº de factura
- Data factura
- Import total
- CEU (codi expedient UOC)
- Nº expedient (empresa de viatges)

El pagament per part de la UOC al proveïdor de targeta de crèdit s'efectuarà en el termini contractualment establert.

Per aquells casos on no es permet la utilització de la targeta conciliada de la UOC, l'empresa adjudicatària haurà de garantir i acreditar tots els sistemes de pagament que té davant de la UOC (PayPal, Bizum, Transferència Bancària, Targetes de Crèdit) per poder fer front als pagaments i haurà de garantir que el càrrec, una vegada efectuat, hagi estat carregat a la targeta corporativa, prèviament a la realització del viatge, a fi i efecte de garantir que l'assegurança doni cobertura als riscos.

VIII. SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

8. COMISSIÓ DE SEGUIMENT

Per al control i seguiment de l'execució del contracte, així com del volum de despesa que es genera es mantindran **reunions periòdiques** entre l'*Account Manager* o responsable del servei assignat per l'adjudicatari i el/la *Responsable del Servei* assignat/da per la UOC.

La periodicitat de les reunions de seguiment a dur a terme s'establirà de mutu acord a l'inici de la prestació del contracte, però en qualsevol cas serà com a màxim de periodicitat trimestral.
Aquestes reunions es duran a terme en qualsevol dels centres de la UOC o bé, si s'escau, a l'oficina de l'empresa adjudicatària, si aquestes es realitzant de manera presencial o bé, de manera telemàtica per facilitar la periodicitat de les trobades.

8.1 Informes de Gestió

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de la UOC l'eina informàtica on-line web accessible via Internet per tal que la UOC pugui gestionar els informes de gestió, aquests també es faran arribar per correu electrònic al Responsable del servei assignat per la UOC.
Aquests informes hauran de ser mensuals i s'hauran de facilitar, sempre la primera setmana del mes següent al tancament del mes.

Aquests informes han de reflectir la informació següent:

- Factura,
- data factura,
- servei,
- data reserva,
- data servei,
- venedor,
- descripció,
- localitzador,
- hotel,
- proveïdor,
- producte,
- bitllet,
- targeta,
- viatger,
- codi viatger,
- centre de cost,
- data sortida,
- data tornada,
- origen,
- destinació,
- total base imposable,
- base 21%,
- quota 21%,

- base 10%,
- quota 10%,
- base exempta,
- IVA

- Informes de cost mensual i acumulat:

  - Volum per producte:
    - Volum per producte (s'entendrà com a productes diferenciats els Bitlles Aeris Nacionals, els Bitllets Aeris Europeus, els Bitllets Aeris Internacionals, els Bitllets de Trens nacionals, els Bitllets de Trens Internacionals, els Hotels Nacionals, els Hotels Internacionals, el Lloguer de cotxes, i Altres Tipus de Productes)
    - Cost Base Imposable
    - Cost de la quota
    - Nombre d'operacions.

  - Volum Allotjaments: Informació sobre el nombre de nits reservades en els diferents allotjaments. S'indicarà nom de l'allotjament, destinació, nombre de nits reservades en el període.
  - Volum de viatges per CR (centre de responsabilitat): Informació sobre la volumetria de viatges agrupada per Centre de Responsabilitat durant el període. Es farà constar: El CR, Nombre de viatges per destins i imports.
  - Volum viatges per viatger: Informació sobre l'activitat i volumetria de viatges per viatger durant el període. S'indicarà: nom del viatger, nombre de viatges per destins i imports.

  - Volum viatges per continents: Informació sobre els destins més habituals durant el període. S'indicarà el nombre de viatges per destins i imports.
  - Informe d'estalvi de consum energètic, aquí s'haurà d'indicar:
    - CO2 de les diferents tipologies de transport
    - CO2 per àmbit de viatge (nacional, europeu, internacional)
    - Mesures o alternatives per reduir aquests consums

  Tots els informes faran una comparativa amb relació al mes anterior i al mateix període de l'any anterior.

I, a banda l'adjudicatari haurà de donar la següent informació en les reunions trimestrals amb la UOC:

- Alternatives als consums efectuats per tal de reduir costos, reduir despesa energètica, contrastada amb dades del mercat (*benchmarking*).
- Les desviacions respecte a la Política de Viatges, així com qualsevol altra dada que estimi d'interès per a millorar tant els costos com l'operativa de la gestió.
- De novetats en tarifes, promocions, normatives en reunions de seguiment.
- Novetats tecnològiques que puguin millorar el servei de viatges.

8.2 Gestió d'Incidències i reclamacions:

L'empresa adjudicatària serà la responsable de gestionar les incidències, així com les possibles reclamacions i compensacions a les companyies de transport, hotels, allotjaments o altres proveïdors de serveis, en aquells casos de problemes o incidències en els serveis oferts.

El temps de la primera resposta de l'empresa adjudicatària davant la presentació d'una incidència o reclamació per part de la UOC **no podrà ser superior a 1 hora**.

Un cop presentada la incidència o reclamació per part de la UOC, l'empresa adjudicatària farà un seguiment d'aquesta, facilitant informació actualitzada de forma periòdica a la UOC fins a la resolució d'aquesta.

La periodicitat de la informació que facilitarà l'empresa adjudicatària dependrà de la gravetat de la incidència o reclamació, que serà determinada per la UOC en el moment de presentar-la:

- Incidència o reclamació **Molt Greu**: L'empresa adjudicatària facilitarà informació actualitzada del seguiment cada 4 hores.
- Incidència o reclamació **Greu**: L'empresa adjudicatària facilitarà informació actualitzada del seguiment cada 24 hores.
- Incidència o reclamació **Lleu**: L'empresa adjudicatària facilitarà informació actualitzada del seguiment cada 48 hores.

En cas que els temps d'informació siguin superiors, l'empresa adjudicatària haurà de justificar les causes d'aquest termini.

La resolució final de les incidències o reclamacions per part de l'empresa adjudicatària dependrà de la gravetat de la incidència o reclamació, que serà determinada per la UOC en el moment de presentar-la, i que no podrà ser superior en cap cas de:

- Incidència o reclamació **Molt Greu**: La resolució final no podrà ser superior a 24 hores.
- Incidència o reclamació **Greu**: La resolució final no podrà ser superior a 48 hores.
- Incidència o reclamació **Lleu**: La resolució final no podrà ser superior a 5 dies laborals.

En cas que els terminis de resolució siguin superiors, l'empresa adjudicatària haurà de justificar les causes d'aquest període.

Un cop finalitzada la resolució de la incidència, l'empresa adjudicatària realitzarà un informe analitzant les causes i possibles millores o accions a implantar als circuits per minimitzar futures incidències. Aquesta informació es revisarà amb el Responsable del servei a les reunions periòdiques indicades a **l'apartat 8.1. – Comissió de seguiment** d'aquest mateix Plec.

Aquesta condició s'estableix com a requeriment imprescindible i consta a **l'apartat XX – Nivells de sancions aplicables i faltes específiques** del Quadre Resum del Plec de Clàusules Particulars, com a ANS.

ANNEX I

CRITERIS GENERALS DE RESERVA I PROCEDIMENT PER A LA PETICIÓ DE SERVEIS [1]

1. Definició de grups

Els grups estan constituïts per a poder emmarcar la categoria i/o l'import màxim en les reserves sobre l'allotjament i sobre transport.

DEFINICIÓ DE GRUPS	
Grup 1	Membres del **Consell de Direcció**
Grup 2	Resta de **personal UOC, excepte** quan actua com a **grup 3**
Grup 3	Personal UOC que viatja a càrrec de **projectes** amb normativa pròpia

2. Rols de referència

A continuació es descriuen, de manera enunciativa però no limitativa, les **tasques a realitzar** per cada participant en el procediment:

➢ **Sol·licitants de viatges UOC**

Tot el personal propi de la UOC és susceptible de realitzar una petició de viatge a l'agència, per a si mateix, o bé per delegació de la persona que viatjarà. El seu rol serà el següent:

- **Gestionar** les reserves en concordança amb la **Política de Viatges,** amb la conformitat del responsable de pressupost i a través de l'agència **de viatges adjudicatària del servei**.
- Facilitar a l'agència el codi d'expedient UOC (CEU) i el codi de centre de cost (CR), en confirmar la reserva.

➢ **Responsable del Servei de viatges de la UOC**

- **Supervisar** els **volums** i el **tipus de contractació** i de despeses que es generen.
- Fer les **negociacions** amb les agències de viatges i altres **proveïdors** (cadenes hoteleres, companyies aèries...) per a **millorar els costos** d'acord amb el volum i sempre que sigui possible, amb la col·laboració de l'Account Manager de l'agència.

[1] Si a causa de canvis organitzatius, de gestió o tècnics, la institució així ho considera, la UOC es reserva el dret d'introduir variacions en aquesta operativa i criteris generals sempre que el canvi no sigui substancial. En aquest cas, es farà la comunicació corresponent a l'adjudicatari del contracte per tal que pugui adaptar la prestació dels serveis als nous requisits.

- Fer d'**enllaç** entre la UOC i els proveïdors de viatges.

➢ **Agència (empresa adjudicatària)**

- Tramitar les **sol·licituds de servei** que el personal de la UOC li faci arribar.
- **Informar el** sol·licitant del servei de totes les **opcions existents** en els terminis indicats a l'apartat ***5.1 Peticions del servei (reserves) i temps de resposta***, així com de les condicions i qualsevol altre aspecte rellevant per tal de poder prendre una decisió.
- Gestionar la **reserva** de l'opció triada pel sol·licitant, un cop sigui confirmada i disposi del codi d'expedient UOC (CEU) i el codi de centre de cost (CR).
- Informar obligatòriament via e-mail al *Responsable del servei UOC* amb caràcter previ a la confirmació de la reserva, quan alguna petició de viatge no estigui subjecte als . Criteris generals per a les reserves de viatge (Punt 3 de l'Annex 1).
- **Enviament dels albarans i les factures i/o abonaments** (factures rectificatives), a les adreces/ces electròniques que la UOC indiqui a l'inici de l'execució del contracte i de la forma que s'especifiqui.
- Gestionar el **pagament de les reserves** efectuades.
- **Lliurar els documents del viatge** o dels localitzadors o codis al sol·licitant del servei, un cop confirmada la reserva.
- **Donar resposta, dintre dels terminis establerts al punt *5.1 Peticions del servei (reserves) i temps de resposta*, a les incidències** que succeeixin al llarg d'un viatge, termini definit en el punt 5.1 d'aquest mateix plec en l'apartat Peticions de reserves de caire urgents.
- Designar un representant (*Account Manager*) que actuarà com a **responsable i interlocutor** davant el Responsable del servei UOC, i canalitzarà la comunicació entre ambdues entitats en totes les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- **Organitzar i supervisar el correcte desenvolupament del** servei i de les tasques executades per l'equip de persones assignat.
- Gestionar dins de la seva organització la **implementació i els canvis** de paràmetres, codis, normativa, etc. que la UOC li comuniqui.
- Gestió de les possibles **reclamacions** a les companyies proveïdores per incidències o retards en els serveis.
- Posar a disposició de la UOC una eina informàtica *online (web preferentment)* per tal que el Responsable del servei de la UOC pugui obtenir els **informes de gestió**, on constarà com a mínim, la informació que s'especifica al punt 8.1 Informes de Gestió.
- Posar a disposició de la UOC una eina on-line de monitoratge a temps real dels viatgers UOC.
- Donar resposta a les incidències genèriques i als **requisits** que el *Responsable del servei* de la UOC exposi.
- El responsable del servei designat per l'empresa adjudicatària haurà d'assistir a les **reunions periòdiques de seguiment**, i en aquestes podrà oferir propostes de millora sobre el servei.

L'empresa licitadora exposa en la seva oferta una proposta de metodologia de treball (equip de treball, procediment, circuits, control intern, eines tecnològiques, etc.) tenint en compte els rols i procediments de la UOC especificats en els punts 2 i 4 d'aquest PPT.

3. Criteris generals per a les reserves de viatge

3.1. Reserva de bitllets d'avió

- Per a **tots els** grups **s'intentarà aconseguir la millor tarifa** i s'establirà la classe **turista amb seients i maletes incloses,** com la categoria oficial de **vol**.

- En casos excepcionals, s'acceptarà la categoria ***Premium, Bussiness Economy* i/o *business* en viatges de llarga durada (més de 6 hores)** i haurà d'estar autoritzat pel Responsable del servei UOC.

- És preferible fer **vols tancats** en tots els trajectes. En el cas de trajectes entre BCN-MAD i MAD-BCN es farà servir de forma preferent, l'ús del ferrocarril, limitant el trajecte aeri per a casos molt excepcionals prèvia sol·licitud de la UOC (inclòs el Pont Aeri).

- Quan sigui possible fer reserves des del lloc de destí i sempre que d'aquest fet resulti un preu més avantatjós per a la UOC.

En tots els casos, el que es pretén és disposar de les ofertes que incloguin les millors tarifes, incloent-hi de forma habitual els bitllets de companyies *Low Cost*.

3.2. Reserva de bitllets de tren

- Pels viatges en **AVE** s'estableix també, la classe Elige**,** com a categoria oficial de transport. S'acceptarà una categoria superior quan no hi hagi plaça a l'Elige i necessitem viatjar en aquell dia i horari (Elige, Elige Confort, Prémium per aquest ordre).
- Pel que fa a IRYO s'estableix com a classe SINGULAR ONLY YOU, com a categoria oficial de transport. S'acceptarà una categoria superior quan no hi hagi plaça a la Singular Only You i necessitem viatjar en aquell dia i horari

- Per la resta de trens, es farà servir la **primera classe.**

3.3. Lloguer de vehicles

- L'agència de viatges homologada farà la reserva del vehicle del tipus **C.** Si es requereixen "extres" dintre del vehicle o categories superiors hauran de ser autoritzades pel Responsable de Pressupost, prèviament a la reserva.

- Per garantir la seguretat del conductor/viatger, és obligatori fer la reserva del vehicle incloent l'**assegurança a tot risc.**

3.4. Reserva d'allotjament

- Com a norma general les reserves seran en **habitació** doble, **d'ús individual amb l'esmorzar inclòs**.

La categoria en els hotels serà sempre de 3 estrelles o superior, i el preu del cost nit no podrà superar la mitjà del cost nit de mercat de la ciutat de destí.
Això aplicarà a tots el viatges a càrrec del pressupost d'estructura UOC. El pressupost per nit dels viatges que han d'anar a càrrec de pressupostos de recerca es regiran segons les Bases Reguladores del Projecte, del qual depenen.

Airbnb

Dins de l'aplicació d'Airbnb i seguint els criteris que marca la Política de Viatges de la UOC sobre aquesta tipologia d'allotjament, formar part d'Airbnb for Work.

Airbnb for Work permet tenir una persona com a organitzadora de viatges que pot gestionar els viatges de tercers i tenir un perfil només UOC amb les característiques que volem pels allotjaments. (Superanfitrions o tipologies similars per tal de garantir al màxim la seguretat i confort dels viatgers, així com la gestió econòmica posterior)

Els viatgers UOC no hauran de tenir compte Airbnb, atès que la informació sempre l'ha de rebre el gestor de viatges de l'agència i un cop tingui la reserva confirmada ens haurà de fer arribar la confirmació per traslladar-la als viatgers o viatgeres.

Apartool

Aquesta opció només serà factible per allotjaments de llarga durada, segons els criteris que marca la Política de Viatges de la UOC sobre aquesta tipologia d'allotjaments.

Aquest servei haurà d'oferir als nostres viatgers i viatgeres un espai on allotjar-se en llarga durada, amb les següents característiques:

Wifi i tots els subministraments
Espai per poder teletreballar
Estar equipats i a moblats per viure la temporada.
Telèfon 24/7 d'atenció en el lloc de destí.

I tot garantint la seguretat i confort dels viatgers i viatgeres de la UOC, així com la gestió econòmica posterior.

ANNEX II

A continuació es facilita informació històrica i previsions de l'activitat de viatges a la UOC:

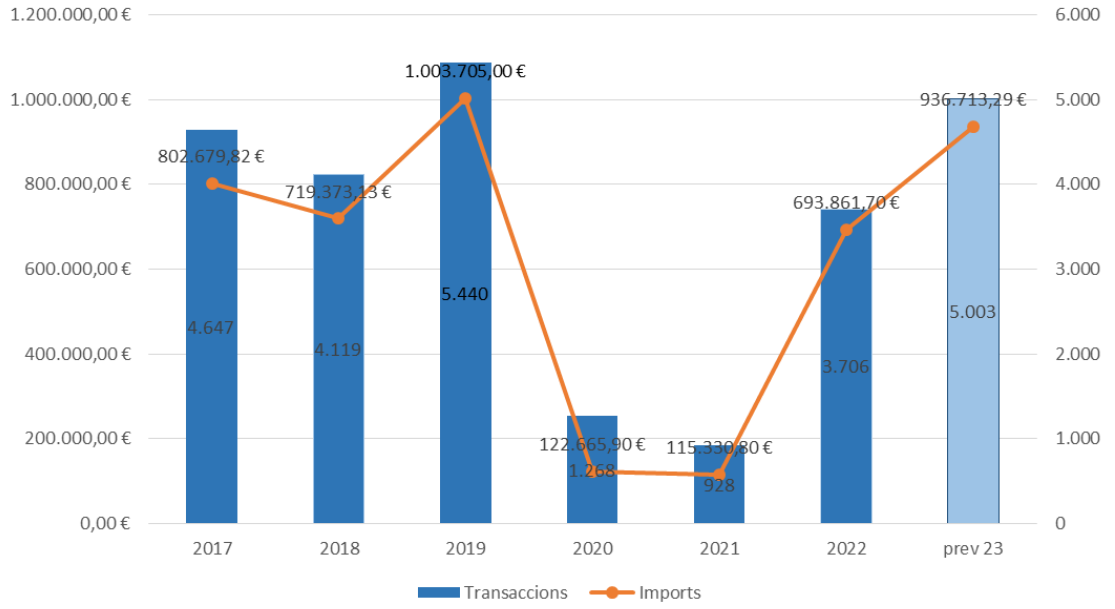
1. Evolució volums transaccions per tipologia:

VOLUMS	2017	2018	2019	2020	2021	2022	prev 23
LLOGUER VEHICLE	23	16	12	6	0	12	16
AERI INTERNACIONAL	789	454	924	224	84	591	798
AERI NACIONAL	455	399	421	113	81	293	396
FERROCARRIL INTERNACIONAL	42	39	12	27	15	60	81
FERROCARRIL NACIONA	1819	2159	2865	555	466	1623	2191
HOTEL INTERNACIONA	501	130	213	141	47	352	475
HOTEL NACIONAL	888	820	836	194	211	728	983
RESTA PRODUCTES	130	102	157	8	24	47	63
TOTAL	**4647**	**4119**	**5440**	**1268**	**928**	**3706**	**5003**

2. Evolució imports transaccions per tipologia:

IMPORTS	2017	2018	2019	2020	2021	2022	prev 23
LLOGUER VEHICLE	5.715,25 €	2.378,87 €	2.179,98 €	543,19 €	- €	2.191,02 €	2.957,87 €
AERI INTERNACIONAL	278.462,53 €	269.869,14 €	414.562,95 €	41.516,54 €	24.091,99 €	234.709,45 €	316.857,75 €
AERI NACIONAL	63.909,24 €	68.097,80 €	67.650,85 €	14.154,92 €	9.626,67 €	43.361,64 €	58.538,21 €
FERROCARRIL INTERNACIONAL	3.790,72 €	3.037,08 €	765,84 €	613,79 €	1.256,56 €	4.687,98 €	6.328,77 €
FERROCARRIL NACIONA	109.613,50 €	111.859,22 €	139.304,76 €	21.696,41 €	24.955,26 €	81.486,00 €	110.006,11 €
HOTEL INTERNACIONA	168.362,43 €	95.860,70 €	133.712,61 €	22.484,37 €	16.504,59 €	157.808,75 €	213.041,82 €
HOTEL NACIONAL	122.467,65 €	106.199,49 €	107.263,20 €	21.476,46 €	37.192,66 €	162.487,03 €	219.357,49 €
RESTA PRODUCTES	50.358,50 €	62.070,83 €	138.264,81 €	180,22 €	1.703,07 €	7.129,83 €	9.625,27 €
TOTAL	**802.679,82 €**	**719.373,13 €**	**1.003.705,00 €**	**122.665,90 €**	**115.330,80 €**	**693.861,70 €**	**936.713,29 €**

3. RESUM Evolució volums transaccions i imports:



4. Corba Activitat 2022 (nombre de transaccions i imports)

