

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A
LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI D'AGÈNCIA DE VIATGES PER A LA
UNIVERSITAT DE VIC – UNIVERSITAT CENTRAL
DE CATALUNYA**

EXPEDIENT FUB-202325

ÍNDEX

- 1. Objecte del servei a contractar**
- 2. Descripció i abast del servei**
 - 2.1. Política de viatges
 - 2.2. Volum d'operacions
 - 2.3 Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte
- 3. Condicions de prestació del servei**
 - 3.1 Mitjans humans. Equip de treball
 - 3.2. Mitjans Materials i Tècnics
- 4. Horari: Servei ordinari i servei d'atenció 24 hores**
 - 4.1 Horari de prestació del servei
 - 4.2 Servei 24 hores 365 dies
- 5. Operativa i requeriments del servei (Reserves)**
 - 5.1 Procediment de Gestió de Viatges
 - 5.2 Peticions del servei
 - 5.3 Resposta del prestador del servei
 - 5.4 Confirmació de la reserva
 - 5.5 Càrrecs de gestió (FEE)
- 6. Modalitat de facturació i sistema de pagament**
 - 6.1. Facturació
 - 6.2. Sistema de pagament
- 7. Seguiment de l'execució del contracte**

- 7.1.Comissió de seguiment
- 7.2.Informes de gestió i resolució d'incidències

8. Protecció de Dades Personals

ANNEX I. Formulari petició de viatges.

ANNEX II. Volum d'operacions durant els cursos 21-22 i 22-23.

1. OBJECTE DEL SERVEI A CONTRACTAR

L'objecte d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques és definir les característiques i condicions d'execució del servei d'una agència de viatges per la gestió integral de la preparació i concreció de qualsevol tipus de viatge a prestar a favor de la Fundació Universitària Balmes titular de la Universitat de Vic-Universitat Central de Catalunya.

S'entendran inclosos en l'objecte del contracte tant els serveis prestats a la FUB, ens contractant, com a les societats participades o filials de la mateixa i també les entitats de l'àmbit federatiu o vinculades amb la FUB respecte les que existeix un conveni, contracte o acord de prestació de serveis en l'àmbit de l'objecte d'aquest contracte.

En aquest plec de prescripcions tècniques s'especifiquen les característiques bàsiques i obligatòries que ha de regir en el servei objecte del contracte, que inclou:

- La gestió de les reserves de viatges vinculats al personal de la FUB (o entitats vinculades d'acord amb el previst al paràgraf anterior) tant docent, investigador com personal administratiu, per raó de la seva activitat. S'inclou també la gestió de reserves per actes de caràcter institucional, per raó d'organització de congressos, jornades o esdeveniments vinculats a la Universitat, tant en àmbit acadèmic com de recerca. La gestió de reserves comprèn l'emissió, la modificació, l'anul·lació, si s'escau, i el lliurament de bitllets de transport aeri, terrestre i marítim, tant a nivell 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, en destí i si s'escau en origen, apartaments, albergs i residències (nivell nacional i internacional).
- La gestió del lloguer de vehicles (nivell nacional i internacional), la recollida i entrega als viatgers en les estacions/aeroports, i, en general, de qualsevol servei propi de les agències de viatges.
- La gestió i tramitació de visats, sempre que no requereixi la presència física del viatger per la tramitació.
- Altres serveis vinculats a l'objecte del contracte, associats a la gestió de viatges.

Aquesta contractació donarà cobertura a les necessitats de viatge professional del personal de la FUB i de les entitats indicades vinculades amb la FUB, sempre que viatgin o s'allotgin per compte d'aquestes.

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 Administratives Particulars 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 FUB o entitats previstes a l'apartat 1 sol·licitin, i que podran ser arreu del món.

És requisit la cobertura del servei per part de l'empresa licitadora en les xarxes de

transport de l'estat, que permeti la cobertura de les incidències dels viatgers en trànsit en els punts principals de la xarxa estatal de transports, així com la cobertura internacional.

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 el serveis oferts.

Els criteris i característiques de la gestió d'incidències i reclamacions es detallen a l'**apartat 7.2 Gestió d'incidències i reclamacions** d'aquest mateix Plec de Prescripcions Tècniques.

2.1. Política de viatges: condicions per a les reserves

La l'ens contractant disposa d'una Política de Viatges on s'estableixen les condicions, casos i circumstàncies en que les peticions de serveis de viatge podran ser autoritzades, així com el procediment per a fer les reserves. A l'Annex I s'adjunta *la Política de Viatges* i el document "*Criteris Generals de Reserva i Procediments per a la gestió de serveis*". Durant la vigència del contracte els documents relatius a Política de Viatges i Criteris de Reserva podran ser objecte de modificació.

En cas de que es produeixi una modificació de la Política de Viatges o dels Criteris Generals de Reserva i Procediments per a la gestió del Serveis, es comunicarà a l'adjudicatari del contracte, i, si s'escau, es procedirà amb la tramitació del corresponent expedient de modificació d'acord amb allò establert al PCAP i als articles 203 i següents de la LCSP.

Amb caràcter general, en el cas que l'empresa adjudicatària detecti alguna reserva que no estigui subjecte a la Política de Viatges (Annex I) informará al Responsable del Servei amb caràcter previ a la seva confirmació.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària garantirà la millor relació qualitat – preu en cada encàrrec o servei mitjançant la presentació de com a mínim dos ofertes diferents que s'ajustin a la petició realitzada en quant a horaris de transport, tipologia d'allotjament i distància al lloc sol·licitat per l'ens contractant (ciutat, districte o carrer), que en cap cas podrà ser superior a 3km.

Com a norma genèrica, l'adjudicatari prioritzarà la reserva d'allotjament en els hotels sol·licitats per la l'ens contractant. En el cas que no sigui possible, l'adjudicatari haurà de justificar el motiu, si així li ho requereix l'ens contractant.

2.2. Volum d'operacions

A efectes merament informatius i orientatius, s'adjunta com **Annex II** d'aquest Plec de Prescripcions tècniques el volum d'operacions i detall de la despesa de tots els serveis facturats per aquest concepte durant els cursos 21-22 i 22-23.

2.3 Pressupost i valor estimat del contracte

D'acord amb el volum d'operacions dels anys anteriors, s'ha realitzat l'estimació de pressupost base de licitació i valor estimat del contracte.

- **Pressupost base de licitació:**

El pressupost base de licitació és de TRES-CENTS TRENTA-TRES MIL SEIXANTA-CINC EUROS AMB VUITANTA-SIS CÈNTIMS (333.065,86 €), equivalent al pressupost net, més l' IVA al tipus vigent del 21%, per import de 69.943,83 €, és a dir, un pressupost total de licitació de **QUATRE-CENTS TRES MIL NOU EUROS AMB SEIXANTA-NOU CÈNTIMS (403.009,69 €)**, IVA inclòs, d'acord amb allò establert a l'article 100 LCSP.

- **Determinació del preu:**

El pressupost del contracte es determina per preus unitaris, sense que es pugui determinar amb exactitud inicialment el volum de serveis objecte de prestació, en tant que només consta la previsió estimativa de serveis en funció dels executats en els exercicis anteriors i de la previsió de creixement per als següents exercicis.

En aquest sentit, i en aplicació de la Disposició addicional 33^a LCSP, la quantia del pressupost base es considerarà estimativa i tindrà el caràcter de pressupost màxim i limitador d'aquest contracte, condicionat a la quantitat de serveis que efectivament realitzi l'empresa contractista, aplicant els corresponents preus unitaris definits a la seva oferta.

La FUB/UVic-UCC no resta doncs obligada a exhaurir el pressupost, en tant que l'import final es determinarà en funció de les necessitats de la universitat i en aplicació dels preus unitaris corresponents. Aquest pressupost màxim s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat dels costos derivats de l'execució de l'objecte del contracte i anirà amb càrrec a la partida pressupostària especificada a l'apartat C.1 del quadre de característiques del PCAP.

- **Desglossament de costos directes / indirectes**

El pressupost, es desglossa, d'acord amb el quadre adjunt, amb els costos directes i indirectes que es detallen, d'acord amb els elements previstos al Informe de necessitat i al PPT, i de conformitat amb el contingut de l'article 100 LCSP.

El cost s'ha calculat, tal com s'ha indicat, d'acord amb l'estimació de nombre de serveis d'agència de viatge a realitzar, en funció dels preus unitaris establerts.

En qualsevol cas, els preus unitaris han tingut en compte els mínims fixats pel Conveni Col·lectiu vigent que resulta d'aplicació.

Els imports unitaris màxims indicats inclouran totes les despeses necessàries per a la correcta execució del contracte.

El cost de la implementació de l'eina i l'adaptació per al seu correcte funcionament, així,

si s'escau, la formació i el material documental necessari per als usuaris interns consta també incorporat en els preus unitaris determinats per a cada servei.

En cas que les necessitats reals esdevinguessin superiors a les estimades inicialment, d'acord amb el previst en l'esmentada Disp. Addicional 33^a, es tramitarà la modificació corresponent d'acord amb el previst a l'article 204 LCSP i a l'apartat N del quadre de característiques del PCAP.

• **Quadre de costos directes i indirectes:**

previsió increment:		+3%			+3%			+2,5%			+2%			+2%
Concepte	Nombre unitats estimades	Pressupost Base Licitació (anual)	Nombre unitats estimades - any 2 (pròrroga 1)	PBL any 2	Nombre unitats estimades - any 3 (pròrroga 2)	PBL any 3	Nombre unitats estimades - any 4 (pròrroga 3)	PBL any 4	Nombre unitats estimades - any 5 (pròrroga 4)	PBL any 5				
Costos directes:														
Despeses AERI nacional	186	20.127,78	192	20.731,61	197	21.249,90	201	21.674,90	205	22.108,40				
Despeses AERI europeu	471	78.669,28	485	81.029,36	497	83.055,09	507	84.716,19	517	86.410,52				
Despeses AERI internacional	147	63.345,65	152	65.246,02	156	66.877,17	159	68.214,71	162	69.579,01				
Despeses TERRESTRE nacional	294	17.584,19	302	18.111,72	310	18.564,51	316	18.935,80	322	19.314,52				
Despeses TERRESTRE europeu	35	1.913,35	36	1.970,75	37	2.020,02	38	2.060,42	38	2.101,63				
Despeses TERRESTRE internacional	1	35,02	1	36,07	1	36,97	1	37,71	1	38,47				
Despeses LLOGUER VEHICLES nacional	13	1.489,76	14	1.534,45	14	1.572,82	14	1.604,27	15	1.636,36				
Despeses LLOGUER VEHICLES europeu	8	1.323,62	8	1.363,33	9	1.397,41	9	1.425,36	9	1.453,87				
Despeses LLOGUER VEHICLES internacional	1	1.000,00	1	1.030,00	1	1.055,75	1	1.076,87	1	1.098,40				
Despeses ALLOTJAMENT nacional	231	50.875,90	238	52.402,18	244	53.712,23	248	54.786,48	253	55.882,21				
Despeses ALLOTJAMENT europeu	170	46.071,11	175	47.453,25	179	48.639,58	183	49.612,37	187	50.604,62				
Despeses ALLOTJAMENT internacional	85	14.351,48	88	14.782,03	90	15.151,58	92	15.454,61	94	15.763,70				
Servei d'autogestió de reserves	1.000	6.000,00	1.030	6.180,00	1.056	6.334,50	1.077	6.461,19	1.098	6.590,41				
Total costos directes		302.787,14		311.870,76		319.667,53		326.060,88		332.582,10				
Costos indirectes:														
Despeses generals (6%)		18.167,23		18.712,25		19.180,05		19.563,65		19.954,93				
Benefici industrial (4%)		12.111,49		12.474,83		12.786,70		13.042,44		13.303,28				
Pressupost base (sense IVA)		333.065,86		343.057,83		351.634,28		358.666,97		365.840,31				
IVA (21%)		69.943,83		72.042,15		73.843,20		75.320,06		76.826,46				
Total costos indirectes		100.222,54		103.229,22		105.809,95		107.926,15		110.084,67				
TOTAL PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ		403.009,69		415.099,98		425.477,48		433.987,03		442.666,77				

• **Quadre de preus unitaris:**

Conceptes (Preus unitaris)	Import unitari (gestió agència)	Import unitari (autoreserva)
Tarifa o fee s/càrrecs cerca i emissió bitllets aeris nacionals	10,00	8,00
Tarifa o fee s/càrrecs de cerca d'emissió bitllets aeris europeus	12,00	8,00
Tarifa o fee s/càrrecs d'emissió bitllets aeris internacionals (no UE)	14,00	8,00
Tarifa o fee s/càrrecs d'emissió bitllets terrestres nacionals i internacionals	5,00	5,00
Tarifa o fee per reserva allotjaments (nacionals o internacionals)	⁽¹⁾ 8% - ⁽²⁾ 0%	0,00
Tarifa o fee per lloguer de vehicles (transfers, taxis,...)	⁽¹⁾ 8% - ⁽²⁾ 0%	0,00
Tarifa o fee per anul·lació o modificació de reserves	0,50	0,50
Tarifa o fee per gestió visats	10,00	10,00

⁽¹⁾ S'aplica sobre cost net de l'allotjament o lloguer de vehicles

⁽²⁾ En cas de tarifes comisionables (és a dir, les que l'agència contractista ja cobra del proveïdor), la tarifa serà zero (0)

*L'aplicació de les tarifes de gestió (fees) seguirà els criteris establerts a l'apartat 5.5 del present PPT.

- **Valor estimat del contracte (VEC)**

El valor estimat del contracte, d'acord amb el que disposa l'article 101 LCSP, és d'UN MILIÓ NOU-CENTS SETANTA-SIS MIL VUIT-CENTS CINQUANTA-VUIT EUROS AMB NOU CÈNTIMS (1.976.858,09 €), IVA exclòs, tenint en compte el pressupost base de licitació per a tota la durada del contracte, d'acord amb el següent desglossament:

Concepte	PBL (anual), sense IVA	Pròrroga 1	Pròrroga 2	Pròrroga 4	Pròrroga 5	TOTAL
Serveis agència de viatges	333.065,86	343.057,83	351.634,28	358.666,97	332.582,10	1.719.007,04
Modificacions previstes en plecs, art.204 (15%)	49.959,88	51.458,68	52.745,14	53.800,04	49.887,31	257.851,06
Total Valor estimat del contracte (VEC)						1.976.858,09

3. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

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.

3.1. Mitjans humans destinats a la prestació del servei

El model de servei requerit és el "d'outplan", això és, un servei d'atenció al client situat a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària i des d'on els equips treballaran exclusivament per el client que els contracti, sent un equip personalitzat i adaptat a l'empresa que contracti el servei,

a) ***Outplan/s:***

L'empresa adjudicatària del contracte haurà de posar a disposició de la FUB el nombre de persones necessàries per tal d'acomplir correctament amb el servei objecte d'aquesta licitació.

L'equip que l'empresa posi a disposició de la FUB 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 del serveis.

En concret, el contractista haurà de disposar d'un equip bàsic de treball compost, com a mínim, per les següents persones i titulacions, d'acord amb el QC del PCAP:

A) 1 Coordinador/a del Servei, en funcions de Coordinació del servei i interlocució amb l'ens contractant, amb una dedicació mínima al servei del 15%, amb una experiència mínima de deu (10) anys en funcions de direcció/coordinació, anàlogues a les definides a l'objecte del contracte i al PPT i amb titulació corresponent a grau o llicenciatura (o superior) en Turisme o equivalent.

- Per a l'acreditació documental caldrà que ***l'empresa proposada com a adjudicatària*** (-un cop li sigui requerit de forma prèvia a l'adjudicació-) aporti:

-

- Títol oficial de llicenciatura/grau o superior en Turisme o equivalent de la persona proposada per a la funció de Coordinador/a del Servei

- ii. Currículum vitae on consti la relació de l'experiència acreditada de la persona proposada.
- iii. Certificats o informes de bona execució (**no de l'empresa sinó de la persona proposada*), o bé referències de la mateixa, per tal de poder acreditar l'experiència mínima requerida (10 anys en funcions anàlogues).
- iv. Declaració responsable signada pel legal representant de l'empresa adjudicatària referent a la dedicació mínim requerida, en relació a la persona designada en funcions de Coordinador/a del servei.

B) 1 Account Manager, amb una dedicació mínima al servei del 80%, i amb el següent perfil:

- a. Titulació corresponent a grau o llicenciatura o superior en Turisme o equivalent.
 - b. Nivell d'anglès equivalent a un nivell C1 o superior, d'acord amb el Marc Comú Europeu de Referència per a les Llengües (MCER).
 - c. Experiència mínima de deu (10) anys anàlogues a les definides a l'objecte del contracte i al PPT, de la persona proposada.
- Per a l'acreditació documental caldrà que ***l'empresa proposada com a adjudicatària*** (-un cop li sigui requerit de forma prèvia a l'adjudicació-) aporti:
 - 1. Títol oficial de llicenciatura/grau o superior en Turisme o equivalent, de la persona proposada com a Account Manager.
 - 2. Certificat o informe que acrediti que la persona proposada disposa d'un nivell d'anglès equivalent a un nivell C1 o superior, d'acord amb el Marc Comú Europeu de Referència per a les Llengües (MCER).
 - 3. Currículum vitae on consti la relació de l'experiència acreditada de la persona proposada.
 - 4. Certificats o informes de bona execució (**no de l'empresa sinó de la persona proposada*), o bé referències de la mateixa, per tal de poder acreditar l'experiència mínima requerida (10 anys en funcions anàlogues).
 - 5. Declaració responsable signada pel legal representant de l'empresa adjudicatària referent a la dedicació mínim requerida, en relació a la persona designada en funcions d'Account Manager.

C) 1 Operador/a de viatges, amb una dedicació mínima al servei del 45%, i amb el següent perfil:

- d. Titulació corresponent a grau o llicenciatura o superior en Turisme o equivalent.

- e. Nivell d'anglès, B2 o superior, d'acord amb el Marc Comú Europeu de Referència per a les Llengües (MCER).
- f. experiència mínima de set (7) anys anàlogues a les definides a l'objecte del contracte i al PPT.
- Per a l'acreditació documental caldrà que ***l'empresa proposada com a adjudicatària*** (-un cop li sigui requerit de forma prèvia a l'adjudicació-) aporti:
 1. Títol oficial de llicenciatura/grau o superior en Turisme o equivalent, de la persona proposada com a Operador/a de viatges.
 2. Certificat o informe que acrediti que la persona proposada disposa d'un nivell d'anglès equivalent a un nivell B2 o superior, d'acord amb el Marc Comú Europeu de Referència per a les Llengües (MCER).
 3. Currículum vitae on consti la relació de l'experiència acreditada de la persona proposada.
 4. Certificats o informes de bona execució (**no de l'empresa sinó de la persona proposada*), o bé referències de la mateixa, per tal de poder acreditar l'experiència mínima requerida (7 anys en funcions anàlogues).
 5. Declaració responsable signada pel legal representant de l'empresa adjudicatària referent a la dedicació mínim requerida, en relació a la persona designada en funcions d'Operador/a de viatges.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar dels processos que farà servir per a garantir l'estabilitat de l'equip d'outplan amb les característiques i els mínims indicats anteriorment en els casos d'absentisme per baixes, vacances o finalitzacions contractuals. En aquest sentit, l'adjudicatari informará del tipus d'absentisme que es produeix, com es gestiona la cobertura de l'absentisme, en quin termini i el tipus i forma de comunicació que realitzarà a la FUB sobre el procés.

b) *Account Manager o responsable del servei:*

L'Account Manager serà el responsable de distribuir dintre de la seva organització els procediments, els canvis sobre aquests que es produeixin. També serà el responsable del pressupost de la FUB, incidències genèriques, atendre les incidències no resoltes per l'outplan, requeriments que li demani el Responsable del Servei de la FUB i ser el contacte d'aquest. Tanmateix, haurà de fer les reunions periòdiques de seguiment on haurà d'oferir propostes de millora sobre el servei.

Les persones assignades al servei per part de l'empresa adjudicatària hauran de ser pro-actives 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 que es puguin trobar els

usuaris dels serveis.

Es podran produir canvis de personal sempre que es notifiqui abans a la FUB i sempre i quan la persona substituïda reuneixi els mateixos requisits d'experiència i titulació establerts en aquests plecs. En aquests casos, la FUB requerirà la presentació per part de l'adjudicatari del currículum de la nova persona que s'incorpori al servei, i l'adjudicatari l'haurà de lliurar en el termini màxim d'un mes, per tal de garantir la bona gestió del servei.

3.2. Mitjans materials i tècnics

Per tal de poder desenvolupar l'objecte del contracte, l'adjudicatària haurà de disposar d'**equipaments tecnològics i informàtics actualitzats**, així com dels **programaris necessaris**.

En aquest sentit, l'adjudicatari haurà de treballar com a mínim amb un GDS "Sistemes de Distribució Global" (**Amadeus** o equivalent, per tal de poder tramitar les peticions de viatges efectuades per part de la FUB o entitats que formen part de l'objecte del contracte).

D'altra banda, l'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició per a l'execució del Servei de Reserves de Viatges de la FUB, com a mínim:

- 1) **Una eina de reserva off line** que permeti a l'usuari mitjançant el formulari inicial entrar el detall de les característiques del viatge. La seva parametrització i implementació s'ha de portar a terme en un termini màxim de quatre (4) setmanes, a partir de la data d'inici del servei. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un calendari de la implementació i parametrització abans de l'inici del contracte.
- 2) Un **sistema d'alertes** que faciliti informació sobre qualsevol aspecte que pugui generar una incidència en els viatges planificats o pendants de planificar (vagues, incidències tècniques, polítiques, meteorològiques...). Aquest sistema permetrà la parametrització d'enviaments de les alertes al Responsable del Servei i als viatgers afectats. L'empresa adjudicatària facilitarà a la FUB un usuari d'accés a l'eina per a la visualització d'aquestes alertes de forma autònoma.

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

- 3) **Una eina de reserves de viatges on line** per tal de poder fer la reserva i compra dels transports, hotels, lloguer de vehicles, etc. per part dels tècnics de viatges. La seva parametrització i implementació s'ha de portar a terme en un termini màxim de set (7) setmanes, a partir de la data d'inici del servei. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un calendari de la implementació i parametrització abans de l'inici del contracte.

Caldrà que aquesta eina de reserves permeti:

- a) Sol·licitar reserves i realitzar auto-reserves i emissions de bitllets en transport terrestre.
- b) Sol·licitar reserves i realitzar auto-reserves en transport marítim o aeri nacional i internacional.
- c) Sol·licitar reserves i realitzar auto-reserves d'allotjament en hotels nacionals i internacionals.
- d) Poder veure la Tarifa corporativa, la millor tarifa, la tarifa low-cost per triar la que s'adapti a les necessitats de la petició concreta.
- e) La càrrega dels perfils dels viatgers més freqüents de la FUB de forma àgil.
- f) La parametrització i inclusió dels criteris indicats a la Política de Viatges de la FUB 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 de les persones usuàries i en la sol·licitud de pressupostos.

L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar l'eina d'auto-reserva als fluxos de validació requerits per l'operativa de la FUB.

La FUB es reserva el dret de poder canviar en qualsevol moment el tipus d'eina d'auto-reserva, 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

- 4) En qualsevol cas l'agència de viatges també posarà a disposició de la FUB **un correu electrònic i un telèfon** com a mitjà de comunicació per dubtes o incidències. Aquest correu electrònic així com el telèfon seran **exclusius** per al Servei de Viatges de la FUB.

L'empresa adjudicatària haurà de poder garantir el servei (Servei Ordinari i Servei 24h) en cas de 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 48h.

4. HORARI: SERVEI ORDINARI I SERVEI D'ATENCIÓ 24 HORES 365 DIES

4.1 Horari ordinari de Prestació del Servei

L'horari mínim de prestació del servei ordinari o habitual que s'ha de garantir és de dilluns a divendres de **9:00 h a 19:00 h**, ininterrompudament. És necessari que l'adjudicatari disposi de mitjans suficients i d'una organització adequada per tal d'atendre qualsevol petició que es realitzi dins aquest horari. Aquest servei estarà cobert per l'equip *outplan*.

El personal d'atenció d'aquest servei haurà de prestar una atenció personalitzada reconeixent les característiques del client i la política de viatges.

4.2 Servei d'atenció 24 hores i 365 dies

L'adjudicatària del contracte haurà de posar a l'abast de la FUB un **servei d'atenció 24 hores els 365 dies l'any (o 366 dies, si s'escau)**, per cobrir aquelles reserves o incidències que tinguin caràcter d'urgència i que s'han produït fora de l'horari de prestació del servei habitual. Aquest servei atindrà les sol·licituds que rebí, com a mínim, en els següents idiomes: català, castellà i anglès.

Aquest servei **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. Per tant, també haurà de permetre els canvis i/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 podran aplicar-se condicions de facturació i pagament diferents a les previstes per a les prestacions en horari ordinari, ni aplicar cap despesa extra (**fee**) en concepte de "servei de 24 hores".

Per a la gestió del servei d'atenció 24x365, l'empresa adjudicatària posarà a disposició de la FUB un número de telèfon de contacte i una adreça de correu electrònic.

El personal d'atenció d'aquest servei haurà de prestar una atenció personalitzada reconeixent les característiques del client i la política de viatges.

Aquest personal gestionarà les peticions i incidències que es puguin produir fora de dels horaris de prestació de servei habitual i les que es produeixen en el transcurs del viatge. És per això que els usuaris d'aquest servei podran ser qualsevol dels viatgers de la FUB.

Les gestions sol·licitades al servei 24x365 hauran de ser resoltes en el menor temps possible, donada la naturalesa de la gestió que es demana ("*in mission*").

L'empresa adjudicatària informará posteriorment de la incidència i la seva resolució al Responsable del Servei designat per la FUB.

5.- OPERATIVA I REQUERIMENTS DEL SERVEI (RESERVES)

La FUB 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 FUB (prop de 1.000 treballadors), si bé els demandants habituals de viatges es restringeixen a un col·lectiu màxim d'aproximadament 300 persones.

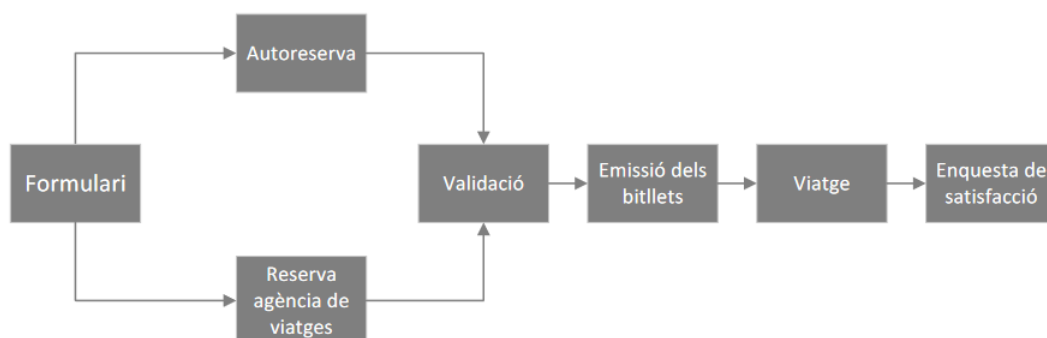
Això no obstant, la FUB determinarà un responsable del “servei de viatges”, **Responsable del Servei**, que serà la persona encarregada de mantenir les relacions amb l'adjudicatària del contracte en aspectes derivats de l'execució del contracte, tals com procediments de gestió interns, volum del servei, etc. i qualsevol altra comunicació que sigui necessària per al desenvolupament de l'activitat, així com la gestió de les incidències.

Si degut a canvis organitzatius, de gestió o tècnics, la FUB 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 requeriments.

5.1 Procediment de Gestió de Viatges



Procediment de Gestió de Viatges



A continuació es detalla el funcionament del procés de reserva i viatge a implementar a la UVic.

1. Petició

L'usuari peticionari del viatge accedirà al campus de la UVic (intranet) per crear una petició de viatge mitjançant un formulari, on completarà totes les dades necessàries per la reserva i posterior facturació del viatge. El peticionari escollirà si vol fer una petició amb Autoreserva (On-Line) o bé gestionar la seva reserva amb el suport de l'agència de viatges (Off-Line).

a. Autoreserva

El peticionari escollirà els detalls del viatge (tipus transport, horaris, enllaços, allotjaments, trasllats,...) juntament amb els preus i condicions establerts. Un cop s'hagi confeccionat tot el viatge, el peticionari confirmarà la reserva, moment en que la petició passa a la fase de validació.

b. Reserva amb agència de viatges

Mitjançant el formulari inicial el peticionari ha detallat les característiques del viatge. Amb aquestes dades l'agència prepararà una proposta, que compartirà amb el peticionari mitjançant la plataforma de gestió off-line proporcionada per l'agència. La comunicació entre el peticionari i l'agència ha de ser àgil fins a escollir els detalls del viatge (tipus transport, horaris, enllaços, allotjaments, trasllats,...). Finalment el peticionari confirmarà la reserva, moment en que la petició passa a la fase de validació.

Remarcant que tota la comunicació Peticionari-Agència serà mitjançant la plataforma proporcionada per l'agència, en cap cas es realitzarà mitjançant correu electrònic.

2. Validació

Un cop la petició ha estat confirmada per el peticionari tan per el mètode on-line com per el mètode off-line, s'inicia el procés de validació del viatge. S'establiran diferents circuits de validació en funció del Centre de Cost del viatge, especificat en el formulari inicial. Un cop el responsable assignat al centre de cost hagi validat el viatge.

3. Emissió de bitllets

Un cop la petició hagi estat autoritzada l'agència procedirà a l'emissió de la documentació del viatge i lliurament al peticionari mitjançant la plataforma de gestió.

Els bitllets no s'enviaran per correu electrònic, s'annexaran a la petició del viatge en la plataforma de gestió. Únicament s'enviarà un avís per correu electrònic al peticionari i al viatger conforme la documentació està preparada.

La documentació s'ha de lliurar amb una antelació mínima de 48-72hores, previ l'inici del viatge.

4. Viatge

Finalment, el viatger iniciarà el seu viatge. L'agència proporcionarà un canal de contacte per gestionar possibles incidències ocorregudes durant el viatge.

Totes les incidències i reclamacions han de quedar registrades en la plataforma de gestió i ser accessibles per el Gestor de Viatges de UVic. Així com proporcionar indicadors de gestió de les incidències.

5. Enquesta de satisfacció

Un cop s'ha completat el viatge, i passats uns dies de la finalització, es convidarà al viatger a respondre una breu enquesta de satisfacció respecte a:

- Procés de reserva
- Gestió del viatge per part de l'agència
- Execució del viatge

Es considera que un viatge ha finalitzat quan hagin passat uns dies de la finalització del viatge sense que hi hagi hagut l'anul·lació o cancel·lació del mateix.

5.2 Peticions del servei

Els encàrrecs de servei els tramitaran els tècnics de viatges. 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 dins del Campus Virtual (intranet de la Universitat).

1. Peticions canal ordinari

Com canal ordinari es prioritzarà fer les reserves a través de l'eina d'auto-reserva on-line implementada per l'empresa adjudicatària. Aquest canal on-line conviurà amb la demanda de les peticions off-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'efectuïn, en el termini més ràpid possible i, com a màxim, d'acord als següents terminis:

- a) estatal i/o europeu) (anada-tornada) o una reserva única d'hotel: màxim 4 hores.
- b) Si és d'un viatge (estatal i/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 requeriments 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 (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 5.3.

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

Quadre resum

PETICIONS DEL SERVEI (RESERVES)		Temps de resposta
Peticions ordinàries	☐ Bitllet (estatal i/o europeu) (anada-tornada)	màxim 4 hores.
	☐ Reserva única d'hotel:	màxim 4 hores.
	☐ Viatge (estatal i/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 natural S.
Peticions urgents	Les trucades telefòniques hauran de ser ateses, o en cas contrari, tornades en el període de	màxim 15 min

5.3 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 propostes de reserves per a cada petició que s'ajustin als requeriments efectuats en aquesta en quant a horaris de transport, tipologia d'allotjament i distància al lloc sol·licitat per la FUB (ciutat, districte o carrer) que, en cap cas, podrà ser superior a 3km i d'acord als criteris establerts a la Política de Viatge, i prioritant l'allotjament sol·licitat per la FUB en la petició inicial si així fos el cas.

2) Informació de les condicions de canvis i/o modificacions dels bitllets i/o de les reserves d'allotjaments, així com de les condicions de compra (Reemborsable o no).

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 pre-reserva.

4) Les necessitats de visat i d'assegurança específica, vacunacions i qualsevol altra

necessitat legal i/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 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 de 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 FUB 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 i/o localització.

Per tal d'assegurar el compliment de que ha ofert la opció més avantatjosa, la FUB podrà requerir l'adjudicatari l'informe corresponent, que acrediti aquest fet, així com la informació complementària que s'estimi necessària a aquests efectes, restant l'adjudicatària obligada a facilitar dita informació en el termini màxim de deu (10) dies. En cas d'incompliment, s'aplicaran les penalitzacions previstes en el Plecs, sens perjudici, segons la gravetat del incompliment, de poder constituir causa de resolució del contracte.

L'execució de tots els encàrrecs de servei, des del moment del seu inici fins al final de la seva execució i, si escau, de la facturació, es portaran a terme per l'equip de treball assignat al contracte, d'acord amb el present plec i allò establert a l'apartat G.3 del quadre de característiques del PCAP.

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.

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 72h abans de la data de l'inici del viatge sempre que el viatge s'hagi tramitat en temps i forma suficients, per tal de garantir que en cap cas un viatger pugui perdre un transport.

5.4 Confirmació de la reserva

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

- L'opció triada
- El codi de Centre de Cost
- El codi de l'Activitat
- La Validació per part del responsable del centre de cost
- 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 i/o per l'urgent).

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

El Centre de Cost i l'Activitat es requerirà a la factura, tal com s'indica al PCAP.

5.5 Càrrecs de gestió (FEE o tarifa)

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 quan 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 a nivell 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 l'anada i tornada com a **una** única *fee*, sempre que sigui la mateixa companyia.
- 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**.

El quadre de tarifes, tal com recull l'apartat 2.3 del present PPT:

Conceptes (Preus unitaris)	Import unitari (gestió agència)	Import unitari (autoreserva)
Tarifa o fee s/càrrecs cerca i emissió bitllets aeris nacionals	10,00	8,00
Tarifa o fee s/càrrecs de cerca d'emissió bitllets aeris europeus	12,00	8,00
Tarifa o fee s/càrrecs d'emissió bitllets aeris internacionals (no UE)	14,00	8,00
Tarifa o fee s/càrrecs d'emissió bitllets terrestres nacionals i internacionals	5,00	5,00
Tarifa o fee per reserva allotjaments (nacionals o internacionals)	⁽¹⁾ 8% - ⁽²⁾ 0%	0,00
Tarifa o fee per lloguer de vehicles (transfers, taxis,...)	⁽¹⁾ 8% - ⁽²⁾ 0%	0,00
Tarifa o fee per anul·lació o modificació de reserves	0,50	0,50
Tarifa o fee per gestió visats	10,00	10,00

⁽¹⁾ S'aplica sobre cost net de l'allotjament o lloguer de vehicles

⁽²⁾ En cas de tarifes comisionables (és a dir, les que l'agència contractista ja cobra del proveïdor), la tarifa serà zero (0)

6.- FORMA DE FACTURACIÓ I SISTEMA DE PAGAMENT

6.1. Facturació

La facturació que es demanarà a l'empresa adjudicatària serà:

Les factures s'hauran d'emetre de forma electrònica i hauran d'incloure la codificació dels seus productes, per poder-ho incorporar automàticament en el sistema informàtic, allà on la FUB requereixi, i d'acord amb els requisits establerts al PCAP.

Les factures hauran d'incloure un full annex amb el detall de tots els productes i serveis contractats en aquell servei.

Les factures s'hauran de lliurar a la FUB a través del punt d'entrada de l'Administració Oberta de Catalunya.

Facturació (mensual):

L'empresa adjudicatària haurà d'enviar mensualment una única factura amb el detall dels serveis i amb el Centre de cost i activitat corresponent al viatge, entenent com a viatge la suma del transport, allotjament i altres mitjans que es puguin necessitar per arribar al destí final, d'acord amb l'establert al PCAP.

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.

Abonaments:

Els abonaments es facturaran també per Centre de cost i activitat i s'hauran de rebre mensualment, 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.

6.2 Sistema de pagament

D'acord amb allò establert al PCAP i a les instruccions establertes per part de l'ens contractant.

7. SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

7.1 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 i el/la *Responsable del Servei* assignat/da per la FUB.

La periodicitat de les reunions de seguiment a dur a terme s'establirà de mutu acord a l'inici de la prestació del contracte, si bé, com a mínim, s'haurà de portar a terme una reunió amb caràcter **trimestral**.

La reunió mínima trimestral tindrà caràcter **presencial** a la seu designada per l'ens contractant, excepte en el cas que concorri alguna impossibilitat justificada, en què es podrà acordar, bé un canvi de data per a la reunió presencial o bé substituir aquesta per una reunió de caràcter telemàtic.

Les reunions addicionals a la mínima trimestral podran ser presencials o telemàtiques, segons acordin les parts.

7.2 Informes de Gestió

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

Els informes han de reflectir la informació següent:

- **Informe detall dels serveis mes anterior**, incloent: Factura, data factura, servei, reserva, data reserva, data servei, venedor, client reserva, albarà, data albarà, descripció, localitzador, oficina, hotel, proveïdor, producte, bitllet, targeta, estat cobrament, 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.
 - % dels temps de respostes a les sol·licituds.
 - % de incidències i del temps de resposta.
 - % de les propostes de viatge amb tarifes més avantatjoses.
 - % dels allotjaments reservats dins l'àrea de influència del motiu del desplaçament.
 - 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 Centre de Cost: Informació sobre la volumetria de viatges agrupada per Centre de Cost durant el període. Es farà constar: El Centre de cost, Nombre de viatges per destins i imports.
 - Volum viatges per viatger: Informació sobre els l'activitat i volumetria de viatges per viatger durant el període. S'indicarà: nom del viatger, nombre de viatges per destins i imports.
 - Informe d'estalvi de consum energètic.
 - Volum viatges per continents: Informació sobre els destins més habituals durant el període. S'indicarà els nombre de viatges per destins i imports.

*És necessari que tots els informes faran una comparativa en relació al mes anterior i al mateix període de l'any anterior.

Adicionalment a la informació que s'obtindrà a través de la eina, l'adjudicatari haurà de donar informació trimestral a la FUB sobre:

- Alternatives als consums efectuats per tal de reduir costos, 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. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

- 8.1. En el tractament de dades personals el contracte es regirà pel Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la

protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament general de protecció de dades) i per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD). El contractista quedarà obligat al seu compliment i a les seves normes de desenvolupament. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació essencial d'acord amb la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.

- 8.2. Les dades personals que s'obtinguin dels licitadors seran tractades per l'òrgan de contractació com a responsable del Tractament, en el sentit de l'article 4.7 del Reglament general de protecció de dades. La finalitat del tractament serà gestionar el procediment de contractació. Les dades personals del contractista es tractaran per la mateixa finalitat, seguiment del contracte i actuacions que se'n deriven. La legitimació del tractament es fonamentarà en el compliment de les relacions precontractuals i contractuals. Es publicaran dades del contractista d'acord amb la normativa de transparència i de contractes del sector públic. Per a l'exercici dels drets reconeguts al Reglament general de protecció de dades (accés a les dades, rectificació, supressió, sol·licitar-ne la portabilitat, o la limitació o oposició al tractament) els licitadors es podran adreçar en qualsevol moment a l'òrgan de contractació.
- 8.3. Quan amb ocasió de la participació en la licitació les empreses hagin de comunicar dades personals dels seus empleats en les seves ofertes, per acreditar el compliment dels requisits exigits per a l'adjudicació o per a l'execució del contracte, han de complir amb l'obligació d'informar de la comunicació a les persones afectades, indicant que s'efectua sobre la base del compliment de la relació contractual, d'acord amb el que preveu l'article 6.1.b del Reglament general de protecció de dades.
- 8.4. El contractista s'obliga al secret professional i haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació d'accés restringit que coneixerà amb motiu de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà també amb posterioritat a la finalització de la relació contractual.
- 8.5. En el cas que el personal del contractista hagi de prestar els serveis de forma permanent en les dependències de l'òrgan contractant, als efectes de l'article 9.1.h) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern i en compliment de l'article 43.9 del Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública, el contractista facilitarà a l'òrgan contractant, en el format que aquesta estableixi, una llista anonimitzada dels llocs de treball ocupats, classificació professional, règim de dedicació, règim retributiu i les tasques que duu a terme el personal que la persona adjudicatària adscriu a l'execució del contracte.
- 8.6. Atès que per l'execució del contracte el contractista haurà de tractar dades personals per compte de l'òrgan de contractació, d'acord amb la disposició addicional 25 apartat 2 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament, en el sentit de l'article 4.8 del Reglament general de protecció de dades, assumint les obligacions establertes a l'article 28 del Reglament i a l'article 33 LOPDGDD. Seguirà de manera estricta les instruccions de l'òrgan de contractació en relació al tractament de les dades, mesures de seguretat, atenció a l'exercici dels drets de les persones interessades, confidencialitat i resta d'obligacions previstes a l'esmentada normativa. El contractista, en qualitat

d'encarregat del tractament, destinarà les dades exclusivament a la finalitat de prestar un servei adequat en matèria d'assessorament i suport jurídic en matèria de dret laboral i de la seguretat social, d'acord amb allò definit a la clàusula primera d'aquest plec.

- 8.7. En el cas que es subcontractessin treballs propis de l'encàrrec de tractament, el subcontractista quedarà obligat només davant el contractista principal que assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte davant l'Administració, de conformitat estrictament amb els documents descriptius del contracte i als termes del contracte. El coneixement per part de l'Administració dels subcontractes celebrats o les autoritzacions a la subcontractació que atorgui, no alteraran la responsabilitat exclusiva del contractista principal.

Vic, a data de la signatura

Arnau Bardolet Rifà
Director de l'Àrea d'Infraestructures i de Serveis
Generals Universitat de Vic

ANNEX I

Formulari petició de viatges

Secció A: Gestió de la mobilitat

- Tipus Reserva (Transport, Allotjament, Transport+Allotjament)

Secció B: Dades pressupostàries UVic

- Nom i cognoms Autoritzador
- Correu-e Autoritzador
- Gestor del projecte
- Responsable de l'Activitat/Àrea/Servei
- Centre d'activitat UVic (desplegable)
- Codi activitat/ Codi PEP UVic (desplegable)

Secció C: Dades de la persona que viatja

- Filiació (Personal UVic, Personal Extern)
- Tipologia (PAS, PDI, Altres (descripció altres))
- Nom
- Cognoms
- Telèfon de contacte personal en cas de canvis o cancel·lacions
- Tipus document identitat (DNI, NIE, Passaport)
- Document identitat
- Annexar document escanejat
- Data caducitat document identitat
- Data naixement
- Sexe (Home, Dona)
- Facultat o Centre / Àrea o Servei de la UVic (desplegable)
- País d'origen (desplegable)
- Institució d'origen
- Abast de la mobilitat (nacional, internacional)
- Procedència del personal extern (visites / convidats / etc.) (nacional, internacional)
- Motiu del viatge (desplegable)
- Motius específics de docència (desplegable)
- Motius específics de recerca i transferència
- Motius específics de formació (desplegable)
- Motius específics de gestió (desplegable)
- Títol de l'activitat
- Institució que organitza/acull l'activitat
- País de l'activitat (desplegable)
- Data d'inici de l'activitat
- Data de finalització de l'activitat

Secció E: Reserva de transport

- Mitjà de transport (avió, tren, vaixell, cotxe)
- Facturació d'equipatge

- País Origen (desplegable)
- Població Origen
- País Destí (desplegable)
- Població Destí
- Opció de trajecte (Anada i tornada, Només anada)
- Data d'anada
- Hora d'anada
- Data tornada
- Hora tornada
- Observacions

Secció F: Reserva d'allotjament

- País de l'allotjament
- Població de l'allotjament
- Zona o barri, si escau
- Data d'entrada a l'allotjament (check-in)
- Data de sortida de l'allotjament (check-out)
- Observacions

Despeses per viatges que es van efectuar durant els cursos 21-22 i 22-23.

Tipologia	Transaccions últims dotze mesos (1/6/22-30/5/23)	Import volum negoci (1/6/22-30/5/23)	Transaccions dotze mesos (1/6/21-30/6/22)	Import volum negoci (1/6/21-30/6/22)
Bitllet aeri nacional	181	19.541,53	103	11.033,07
Bitllet aeri Europa	457	76.377,94	324	54.298,69
Bitllet aeri internacional	143	61.500,63	75	28.094,46
	781	157.420,10	502	93.426,22
Bitllets tren nacional	285	17.072,03	165	8.954,07
Bitllets tren Europa	34	1.857,62	16	1.383,16
Bitllets tren internacional	1	34,00	0	0,00
	320	18.963,65	181	10.337,23
Lloguer cotxe nacional	13	1.446,37	16	2.282,51
Lloguer cotxe Europa	8	1.285,07	3	473,95
Lloguer cotxe internacional			1	99,00
	21	2.731,44	19	2.756,46
Hotel nacional	224	49.394,08	146	28.860,88
Hotel Europa	165	43.877,25	117	25.819,01
Hotel internacional	83	13.668,08	39	12.705,48
	472	106.939,41	302	67.385,37
Totals	1.594	286.054,60	1.004	173.905,28