

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES REGULADOR DE L'ACORD MARC PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'AGÈNCIES DE VIATGES PER A LA UNIVERSITAT DE BARCELONA I PER A LES ENTITATS DEL GRUP UB (EXPEDIENT 2024/18)<sup>1</sup>**

---

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Objecte de l'Acord Marc .....                                                                     | 2  |
| 2. Destinataris de l'Acord Marc.....                                                                 | 2  |
| 3. Normativa de viatges .....                                                                        | 3  |
| 4. Mitjans humans de les agències i la seva organització .....                                       | 3  |
| 5. Mitjans materials .....                                                                           | 4  |
| 6. Calendari i horaris de prestació del servei. Servei 24x365 .....                                  | 4  |
| 7. Operativa general del servei .....                                                                | 5  |
| 7.1. Allotjament.....                                                                                | 7  |
| 7.2. Transport.....                                                                                  | 8  |
| 7.2.1. Transport aeri.....                                                                           | 8  |
| 7.2.2. Trens i altres mitjans col·lectius de transport públic terrestre i marítim.....               | 9  |
| 7.2.3. Vehicles de lloguer sense conductor .....                                                     | 9  |
| 7.2.4. Lloguer d'autocars.....                                                                       | 10 |
| 8. Inscripcions a congressos, reunions, societats científiques, jornades i altres esdeveniments..... | 10 |
| 9. Organització de reunions i congressos i altres esdeveniments (MICE).....                          | 11 |
| 10. Informació i gestió de visats i altres requeriments.....                                         | 11 |
| 11. Temps màxims de resposta .....                                                                   | 11 |
| 12. Eina d'autoreserva .....                                                                         | 12 |
| 13. Seguretat i assegurances.....                                                                    | 13 |
| 14. Informes de gestió i enquestes. Sistema de qualitat .....                                        | 13 |
| 14.1. Informes .....                                                                                 | 13 |
| 14.2. Enquestes .....                                                                                | 14 |
| 15. ANNEX A: Import d'operacions per tipologia del servei .....                                      | 15 |

---

<sup>1</sup> En les denominacions de càrrecs i professions que s'esmenten en aquest document es fa un ús no marcat del masculí genèric, que fa referència a qualsevol persona.

## 1. Objecte de l'Acord Marc

L'objecte d'aquest Acord Marc (AM) és seleccionar dos proveïdors per a la prestació del servei d'agències de viatges en règim *outplan*, per a la Universitat de Barcelona (UB) i per a les entitats del Grup UB, que inclou:

- La gestió de les reserves, 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, la modificació, l'anul·lació, si s'escau, de les reserves d'allotjament en establiments hotelers.
- La gestió del lloguer de vehicles i autocars, tant a nivell nacional com internacional.
- La gestió d'inscripció i pagament a congressos nacionals i internacionals.
- La realització d'activitats relacionades amb esdeveniments com ara reunions, conferències, congressos, simpòsiums, jornades, convencions, seminaris, fires, excursions o qualsevol altra activitat programada per la UB i/o les entitats del seu Grup.
- I, en general, qualsevol altre servei propi de les agències de viatges.

Simultàniament, també forma part de l'objecte l'establiment de les condicions en què es realitzarà la contractació basada en aquest AM, amb els dos proveïdors que resultin homologats.

La descripció de les activitats a desenvolupar i els seus requeriments es precisen en aquest Plec de Prescripcions Tècniques (PPT). Les condicions i criteris d'homologació i contractació basada es fixen en el plec de clàusules administratives.

Les millores de qualsevol tipus, que s'ofereixin, esdevindran obligació contractual.

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

## 2. Destinataris de l'Acord Marc

El nombre de destinataris de l'AM amb capacitat d'encarregar serveis de viatges a les agències és, d'aproximadament 12.000 usuaris de la UB i del Grup UB i comprenen:

- Els càrrecs institucionals de la UB, el personal docent i investigador, i el personal tècnic, de gestió i administració i serveis.
- Altre personal vinculat amb les unitats de la UB que viatgi per motius relacionats amb la seva activitat docent i/o investigadora i sempre que estigui expressament autoritzat.
- El personal del Grup UB (entitats relacionades en l'apartat D del quadre de característiques del Plec de Clàusules Administratives Particulars).

- Personal d'altres universitats, centres acadèmics, de recerca i també persones físiques, tant nacionals com estrangeres, que participin en activitats organitzades per la Universitat de Barcelona i el seu Grup.

A l'annex A, s'indica amb caràcter merament informatiu l'import de la despesa per tipologia del servei de l'any 2022.

### **3. Normativa de viatges**

Tot el personal de les agències que doni suport a la UB, inclòs el de substitució temporal o reforç, estarà obligat a conèixer la Normativa de Viatges de la UB que correspon aplicar. Amb aquesta finalitat, la UB facilitarà a les agències la seva normativa i les mantindrà informades de totes les modificacions que l'afectin.

Les agències estaran obligades a informar sobre la Normativa de Viatges als usuaris que la desconexin, a aplicar-la i a rebutjar les reserves de serveis de transport, d'allotjament o d'altres no autoritzats. En tot cas, les agències reportaran a la Unitat de Compres de la UB qualsevol dubte o incident en la seva aplicació i s'avinclaran a les indicacions d'aquests plec i a les que, en tot moment, li pugui dictar la UB. Les agències estaran obligades a disposar d'eines parametrizables adequades que facilitin la gestió i el control de la Normativa de Viatges.

La UB considera que les agències de viatges, amb les seves funcions gestores i facilitadores de l'aplicació de la Normativa de Viatges i de l'assegurança dels viatgers, són el canal més adequat per vehicular la compra de viatges del seu personal. Tot i així, es reserva el dret, extensiu a les altres entitats del grup, de realitzar o autoritzar la realització de compres sense mediació de les agències per raons d'economia, eficiència o funcionalitat.

### **4. Mitjans humans de les agències i la seva organització**

a) Cadascuna de les agències adjudicatàries hauran de destinar a l'execució del contracte un mínim de 3 persones a temps complert i d'atenció exclusiva i directa a la UB. Cap d'aquestes persones realitzarà tasques administratives (facturació, conciliació, etc.) i una d'elles serà la responsable de l'equip. Aquestes persones seran les que atendran directament als destinataris de l'AM. Tots el canvis que es puguin produir en la composició dels equips hauran de ser consensuats amb la Unitat de Compres de la UB.

Les persones que composin l'equip de treball hauran d'acreditar el coneixement dels idiomes català, castellà i anglès. A més, la persona responsable de l'equip haurà de disposar de la titulació de diplomada en turisme, o grau o títol equivalent o bé, demostrar una experiència mínima de cinc anys en l'organització de viatges corporatius i institucionals en el sector de les agències de viatges.

b) Les agències designaran a més, una persona gestora del compte, que serà la interlocutora amb la UB i el seu Grup i responsable del bon funcionament del servei. Aquesta persona haurà de ser diplomada en turisme, o grau o títol equivalent, o bé demostrar una experiència mínima de cinc anys en l'organització de viatges corporatius i institucionals en el sector de les agències de viatges. El gestor del compte haurà de tenir experiència en el mercat hotel·ler, el transport aeri i terrestre, els viatges internacionals, la gestió de grans comptes corporatius i institucionals. Igualment haurà de ser coneixedor de les noves tecnologies del sector i proactiu quant a proposició de millores de tot tipus. Entre d'altres, serà responsabilitat d'aquesta persona que l'equip de treball conegui i apliqui correctament la Normativa de viatges i les instruccions derivades de la UB i el seu Grup; en particular assegurarà que en cas de reforç o de baixa per permís, vacances o absència d'alguna de les persones titulars de l'equip, el personal suplent i de reforç sigui coneixedor d'aquestes normes.

c) La Universitat de Barcelona i el seu Grup no tindran, respecte del personal de les empreses adjudicatàries, cap vincle de caràcter laboral, jurídic, econòmic, ni de qualsevol altra mena. Les empreses adjudicatàries es faran responsables de la seva tasca i dels danys i perjudicis que puguin ocasionar en l'execució d'aquest AM.

d) Si és necessari, per tal d'assegurar el temps de resposta i la qualitat del servei compromesos en aquest AM, les agències hauran d'incrementar el volum d'hores de dedicació i/o nombre d'agents del seu equip de treball. Aquesta dedicació es podrà revisar anualment en funció del volum de negoci.

## **5. Mitjans materials**

a) Les empreses licitadores hauran de disposar, com a mínim, dels següents mitjans materials: una oficina, un ordinador per membre de l'equip de treball i la instal·lació de programes professionals de reserves amb possibilitat de gestió de continguts en format *Global Distribution System* (GDS) i/o en agregadors de *New Distribution Capability* (NDC) que permetin operar a tot el món.

b) Les empreses adjudicatàries indicaran la ubicació de l'oficina on executaran els encàrrecs que es deriven d'aquest AM en règim exclusiu, sens perjudici d'altres oficines que puguin posar a disposició de la UB i del Grup UB.

c) Les empreses licitadores hauran de disposar d'una eina de classificació, gestió i seguiment de les possibles incidències.

d) Igualment, les agències hauran de disposar de telèfons i correus electrònics de contacte que hauran de posar a disposició de la UB i del seu Grup.

## **6. Calendari i horaris de prestació del servei. Servei 24x365**

a) L'horari ordinari de prestació del servei que s'haurà de garantir durant els dies laborables és de dilluns a divendres de 8:30 h a 18:30 h.

b) Fora d'aquest horari, i els dissabtes, diumenges i festius, les agències hauran de posar a disposició dels usuaris de la UB i del seu Grup un servei d'atenció de 24 hores i 365 dies l'any per cobrir totes les

possibles operacions urgents que no es puguin ajornar i que, de fer-ho, representin un perjudici per a la UB o el seu Grup. Es valorarà que aquest servei sigui propi i exclusiu de les agències.

c) Les condicions de prestació d'aquest servei 24x365 seran les mateixes de l'horari ordinari pel que fa a l'aplicació de la Normativa de Viatges, de les tarifes negociades i dels càrrecs de gestió. El personal que l'atengui haurà d'estar especialitzat en viatges corporatius, conèixer la Normativa i les peculiaritats dels viatges de la UB i el seu Grup i estar coordinat amb l'equip assignat a la UB. Els adjudicataris acordaran amb la UB els procediments per a la identificació dels usuaris com a personal de la UB i del seu Grup, els processos a seguir per a la reserva de viatges i les mesures de control que calgui aplicar.

d) Les línies telefòniques que suportin els serveis, tant els ordinaris, com ara el de 24 x 365, no podran ser del tipus que impliquin pels usuaris despeses superiors a les habituals de les trucades urbanes, interurbanes o, en el seu cas, internacionals.

e) Durant els períodes de vacances i/o tancament dels edificis de la UB, les agències adjudicatàries hauran de prestar serveis en els horaris i amb el nombre d'agents que indiquin la UB i el seu Grup, amb un mínim de 6 hores de prestació de serveis amb un agent disponible.

## 7. Operativa general del servei

- a) Prèviament a la realització de cada viatge, l'interessat, o el gestor que li doni suport administratiu, sol·licitarà pressupost a qualsevol de les agències adjudicatàries. Aquesta sol·licitud es realitzarà mitjançant el formulari Sol·licitud de Pressupost (SP), en el cas de la UB o com ho determinin les entitats del seu Grup. Hi haurà també la possibilitat de fer les reserves de viatges mitjançant una eina d'auto reserva.
- b) Les agències estaran obligades a disposar d'eines adequades de gestió dels perfils dels usuaris. Igualment, estaran obligades al tractament i protecció de les dades que registrin en els perfils, d'acord amb el que preveu el Plec de Clàusules Administratives Particulars i la normativa vigent corresponent.
- c) Les agències de viatges trametran els pressupostos i propostes als usuaris per correu electrònic amb **informació estructurada, clara i comprensible**. En aquest correu hauran de constar totes les opcions disponibles, tant pel que fa a la venda convencional, com a la compra per internet *low cost*, incloent els aspectes econòmics i les condicions del servei, tant de transport, com d'allotjament (bitllets oberts o tancats, vols directes o amb escales, temps d'espera entre vols, condicions dels bitllets, tarifes i taxes, possibilitats d'anul·lació, retorn d'importats pagats i qualsevol altre aspecte rellevant). A partir d'aquesta informació, els usuaris podran decidir en cada ocasió quina opció és la més convenient. Serà obligatori indicar en el pressupost la seva vigència. Aquesta informació ha d'estar disponible, tant per als viatgers, com per els gestors de viatges i, si així ho demana, per a la Unitat de Compres de la UB. Cada pressupost o proposta s'haurà de poder distingir fàcilment amb un identificador que inclogui una referència a l'agent que la realitza.
- d) En qualsevol cas, les agències sempre hauran d'oferir l'opció més sostenible i avantatjosa per a la UB i el seu Grup, basant-se principalment en el preu del servei, la Normativa de Viatges i



en els següents objectius de desenvolupament sostenible: ODS 7 (energia assequible i no contaminant) 12 (producció i consum responsables) i 15 (vida d'ecosistemes terrestres).

- e) Serà obligació de les agències atendre els requeriments dels usuaris i les seves preferències, així tenir en compte els avantatges que constin als perfils dels viatgers (descomptes personals per família nombrosa, insularitat, codis de promoció, targetes de fidelització o preferències de seient que aquests al·leguin al fer la reserva)
- f) Els viatgers es podran beneficiar, a títol particular, dels programes de fidelització de les companyies aèries, de tren i de les cadenes hoteleres, sempre que no subordinin una opció més econòmica o adequada de viatge o allotjament a la consecució d'aquests o d'altres beneficis particulars. Per tant, les agències de viatges, d'una banda, els hauran de facilitar la consecució dels avantatges corresponents i d'altra, si tenen indicis d'una mala praxis en aquest sentit, hauran de comunicar-ho al viatger perquè desisteixi i, si no ho fa, posar-ho en coneixement de la Unitat de Compres de la UB, sempre abans de l'emissió de la reserva o bitllet corresponent.
- g) Les agències s'atendran estrictament als documents o procediments establerts per la UB a l'efecte de l'autorització de la reserva. Un cop rebuda l'autorització del viatge, les agències hauran de realitzar la compra o reserva efectiva de forma immediata. Per tal de no incórrer en increments de preu, confirmaran la compra o reserva mitjançant un correu electrònic o qualsevol altra eina telemàtica a l'interessat i al gestor del viatge, on s'inclouran els títols de transport i/o allotjament, juntament amb tota informació de la reserva.
- h) Les agències estaran obligades a gestionar i reclamar davant els diferents proveïdors, en nom dels viatgers de la UB, les devolucions i compensacions que corresponguin en casos de cancel·lació, retards i altres circumstàncies, atribuïbles o no als proveïdors, susceptibles de reemborsament, tant als pressupostos UB i el seu Grup, com als viatgers que es puguin veure afectats.
- i) Les agències registraran les cancel·lacions, modificacions i els *No-shows* dels viatgers i, de forma mensual, faran arribar aquests registres a la Unitat de Compres de la UB.
- j) La facturació, conciliació i pagament dels serveis s'haurà de realitzar d'acord amb el que s'estableix al Plec de Clàusules Administratives Particulars. En el cas que alguna companyia aèria o hotelera no acceptés el mitjà de pagament de la UB, les agències interposaran una targeta pròpia i re-facturaran sense cost al mitjà de pagament corporatiu, tot garantint la cobertura d'assegurança associada a aquesta última pel servei contractat. Les altres entitats del Grup UB podran introduir modificacions en aquesta operativa en funció de la seva organització i necessitats específiques.
- k) En el cas que qualsevol d'aquests destinataris contracti un servei en nom de la UB i realitzi el pagament amb una targeta de crèdit particular, les agències aplicaran els mateixos càrrecs de gestió i condicions del contracte. A més, hauran d'emetre una factura a nom de la Universitat de Barcelona, o de les entitats del seu Grup, en la qual consti el nom de la persona que ha pagat la factura, i lliurar-la al destinatari per al seu rescabament.

### 7.1. Allotjament

- a) Les dietes d'allotjament a aplicar a tot el personal de la UB (excepte al Rector i al President del Consell Social) són les que s'especifiquen a la Normativa de Viatges de la UB o a les instruccions que se'n derivin. En el cas de la UB, els destinataris indicaran el fons de finançament en el moment de sol·licitar el pressupost (SP).
- b) En períodes d'ocupació hotelera normal, es contractaran hotels de 3\* i 4\*, en règim de només allotjament (SA) en habitació doble amb ús individual (DUI). En períodes d'alta ocupació les agències hauran de garantir als viatgers de la UB pernoctacions dins els límits establerts a les dietes.
- c) Quan es requereixi allotjament en una determinada localitat i les agències no disposin d'opcions adequades, realitzaran la reserva per altres canals on hi hagi disponibilitat, sense cap càrrec de gestió addicional ni cost financer per a la UB i el seu Grup.
- d) Les agències inclouran a les seves ofertes un mínim de 3 hotels amb les millors opcions de qualitat/preu disponibles dintre de la tarifa-dieta que pertoqui. Aquests hotels hauran d'estar ubicats dins l'àrea sol·licitada o en una altra zona cèntrica amb bona comunicació amb transport públic. Les ofertes inclouran, a més del preu del servei, altres informacions, com ara les relatives a canvis i cancel·lacions, la distància de l'establiment a l'adreça concreta de l'esdeveniment si aquesta s'ha facilitat, els serveis complementaris inclosos o no en el preu i, en general, tot tipus d'informació significativa pel viatger.
- e) Les agències facilitaran la reserva i pagament, a càrrec del viatger, d'hotels de preu superior i/o de serveis no contemplats a la Normativa de Viatges, tot assegurant però que la diferència de preu no sigui carregada ni facturada a nom de la UB sinó al propi viatger.
- f) Les agències reservaran preferentment, tot respectant les dietes d'allotjament, en els establiments que disposin d'acords comercials amb la UB, la Generalitat o altres administracions.
- g) A les reserves o bons d'hotel s'ha de fer constar:
  - a. Número de bo o localitzador
  - b. Identificació del viatger
  - c. Establiment, adreça i telèfon
  - d. Import
  - e. Si està inclòs l'esmorzar
  - f. La inclusió, si és el cas, de la taxa turística
  - g. Altres serveis, inclosos i exclosos
  - h. Hora de entrada i sortida de l'hotel
  - i. Restriccions quant a canvis, cancel·lacions i reemborsaments
  - j. Informació de contacte de l'agència i del servei d'urgència 24 x 365
  - k. Qualsevol altra informació que pugui ser rellevant pel viatger
- h) Les agències hauran de fer-se càrrec del pagament de la reserva a l'hotel, així com de la taxa turística sempre que sigui possible, que inclourà separatament a les factures.

## 7.2. Transport

a) Els bitllets hauran de ser de classe **turista de tarifes amb restriccions**. No obstant això, en circumstàncies especials o quan no hi hagi disponibilitat d'aquestes tarifes, la UB podrà autoritzar la compra de bitllets amb tarifes plenes o de classe superior.

b) En el cas de classes, tarifes, categories o serveis de viatge superiors als contemplats en la Normativa de Viatges, i sense autorització prèvia de la UB, les agències facilitaran la reserva i pagament mitjançant el càrrec a la targeta de crèdit del viatger, tot assegurant que la diferència no sigui carregada ni facturada a nom de la UB.

c) Els destinataris d'aquest AM realitzaran el trajecte Barcelona<>Madrid preferentment en tren. En el cas del pont aeri es requerirà una autorització individual i expressa de la UB.

d) Correspon al viatger i, en el seu cas a qui autoritzarà el viatge, l'elecció del mitjà de transport (tren/avió), horaris i trajectes, entre les alternatives disponibles en la classe i tarifa permeses. Aquesta elecció no podrà estar condicionada a l'obtenció de beneficis particulars per fidelització.

e) Les agències hauran de carregar i mantenir al dia en els seus sistemes de reserva, per a la seva aplicació automàtica, les condicions especials i descomptes que les diferents companyies puguin oferir a la UB.

f) Les agències, amb independència de les obligacions que corresponguin a les companyies aèries i de transport, estaran obligades a informar oportuna i directament als viatgers i als seus gestors de les incidències que afectin als viatges contractats o en tràmit de contractació, com ara cancel·lacions, vagues, modificacions, ajornaments o qualsevol altra eventualitat. Complementàriament, mantindran un sistema general d'alertes i previsió d'incidències accessible a viatgers, gestors i organitzadors de viatges.

### 7.2.1. Transport aeri

a) Les agències hauran d'oferir, sempre que sigui possible, un mínim de 3 alternatives de vols. Hauran de ser preferents les opcions *low cost* o la indicada pel viatger, si és conforme amb la Normativa de Viatges, amb les tarifes amb restriccions i opcions més econòmiques de la classe turista.

b) Les propostes de viatges hauran d'incloure obligatòriament informació sobre:

- Preu del servei
- Temps de bloqueig o data límit per al manteniment de l'oferta
- Restriccions quant a canvis, cancel·lacions i reemborsaments
- Escales, si és el cas
- Destinació, calendari, itinerari i horaris
- Serveis complementaris inclosos o no a l'oferta, com ara facturació de maletes, reserva de seients, etc.
- La necessitat de visat o tràmits especials i de vacunació quan corresponguin i també de quarantenes sanitàries i altres riscos dels que tinguin coneixement les agències.

- A les propostes de transport (especialment *low cost*) que impliquin aeroports secundaris i/o altres condicions especials o despeses extres, s'informarà al viatger sobre els mitjans públics de trasllat des del punt d'arribada (aeroport, estació de tren...) a l'adreça de destinació, costos aproximats i altres eventuais circumstàncies que el viatger ha de valorar. Qualsevol altra informació rellevant perquè el viatger pugui decidir l'opció de viatge més convenient.

c) Si el viatger ho sol·licita expressament, les agències gestionaran també la targeta d'embarcament, tot informant al viatger o al gestor del cost d'aquesta gestió, si en té.

d) En el bitllet electrònic, reserva o títol de transport haurà de constar la següent informació, de forma clara i estructurada:

- Localitzador de la reserva.
- Import i serveis inclosos en el preu.
- Dades del viatger.
- Dades del viatge:
  - Itinerari detallat
  - Companyia
  - Aeroports i escales, si és el cas
  - Horaris dels diferents segments de viatge
  - Informació sobre el procediment de facturació (*check-in*)
  - Detalls de la tarifa quant a número de maletes permeses, pes màxim total i suplement per sobrecàrrega.
- Requeriments especials del país de destinació o de trànsit com ara visats, vacunacions, proves mèdiques etc.
- Restriccions quant a canvis, cancel·lacions i reemborsaments.
- Informació i enllaç a la web de viatges de la UB on consten les característiques de l'assegurança de viatges associada al mitjà de pagament.
- Informació de contacte del servei d'urgències 24 x 365 de les agències.
- Qualsevol altra informació que pugui ser rellevant pel viatger.

### 7.2.2. Trens i altres mitjans col·lectius de transport públic terrestre i marítim

a) Les reserves dels trens d'alta velocitat (AVE, AVLO, OUIGO, IRYO i altres) i de llarga i mitja distància (ALVIA, ALTARIA, TALGO, EUROMED, INTERCITY i altres) hauran de ser en seients de **classe turista de tarifes amb restriccions**.

b) Per a trens nocturns, tren-hotel i trens convencionals, així com línies regulars d'autobusos de llarga distància, les reserves es realitzaran en **classe primera o preferent**.

### 7.2.3 Vehicles de lloguer sense conductor

a) Les reserves es realitzaran preferentment en vehicles híbrids del grup C (mitjà compacte). El lloguer d'un vehicle d'un grup superior requerirà autorització de la UB. Per a sortides de camp i altres activitats especials s'oferiran vehicles adequats.

b) Si l'usuari ho sol·licita, les agències emetran un bo *full credit* amb cobertura de totes les despeses. L'assegurança obligatòria a contractar en aquest cas serà *Tot risc* SCDW sense franquícia.

#### 7.2.4. Lloguer d'autocars

Les agències hauran de gestionar el lloguer d'autocars per a excursions, visites culturals, sortides de camp i altres activitats organitzades per la UB i per les entitats del seu Grup. Aquests vehicles s'hauran d'adequar a les necessitats de les activitats i hauran de complir els següents requeriments de forma obligatòria:

- Per a l'empresa d'autocars:
  - Targeta de transport en vigor
- Sobre l'autocar
  - Revisions reglamentàries i assegurances actualitzades.
  - Acompliment dels criteris de resistència de la carrosseria derivats de l'assaig de bolcada, definit al Reglament 66.
  - Cinturons de seguretat amb tres punts d'ancoratge en tots els seients.
  - Reposacaps en tots els seients.
  - Sistema antibloqueig de frenada (ABS)
  - Tacògraf i limitador de velocitat
  - Sortides d'emergència i dispositius d'emergència en bon estat.
  - Extintors i martells d'emergències
  - Etiqueta C de la Direcció General de Tràfic (DGT)
  - Antiguitat màxima de 5 anys
  - Equipat amb pneumàtics com a mínim d'eficiència energètica categoria B i soroll de rodada exterior de categoria B.
- Sobre el conductor
  - Certificat d'aptitud professional en vigor
  - Avaluació de riscos del seu lloc de treball
  - Certificat mèdic, actualitzat, per el seu lloc de treball

### 8. Inscripcions a congressos, reunions, societats científiques, jornades i altres esdeveniments

a) Les agències hauran de gestionar les inscripcions del personal de la UB i del seu Grup a congressos i altres esdeveniments externs.

b) Quan la inscripció inclogui, de manera obligada o opcional, la reserva d'hotel, aquesta es realitzarà sense cap càrrec. Si el nombre d'inscripcions conjuntes a un mateix esdeveniment és de 3 o més, les agències hauran d'aplicar un descompte mínim del 20% sobre el càrrec de gestió.

c) Els pagaments s'hauran de realitzar amb el mitjà de pagament de la UB. En cas que aquest no fos acceptat pels organitzadors, les agències hauran de realitzar el pagament i facturar-ho a la UB sense càrrecs addicionals.

d) Les agències aplicaran les promocions, descomptes i altres condicions favorables ofertes pels organitzadors de les activitats o per les companyies de transport, hotels, etc.

e) Aquests serveis es sol·licitaran, per part de la UB, amb una antelació mínima de 15 dies naturals.

## **9. Organització de reunions i congressos i altres esdeveniments (MICE).**

La Universitat de Barcelona i el Grup UB podran, si ho consideren adient, encarregar a les empreses adjudicatàries la gestió de l'organització de congressos, reunions, conferències i altres esdeveniments similars que s'acceptaran previ pressupost. La Universitat de Barcelona i el Grup UB podran encarregar a les agències adjudicatàries la reserva i contractació de serveis de càterring i la cerca d'espais per a la l'organització d'esdeveniments, així com d'altres serveis necessaris per a donar compliment amb el previst en aquesta clàusula.

## **10. Informació i gestió de visats i altres requeriments**

a) Les agències hauran d'informar dels requeriments necessaris per a la tramitació i obtenció dels visats i altres documents per accedir a diferents països, amb indicació dels preus dels serveis, dels terminis i altres informacions rellevants.

b) Si fos necessària la presentació d'un certificat d'assegurança mèdica de viatge o estada, les agències informaran els usuaris de la possibilitat d'obtenir-lo gratuïtament, aquesta informació i el procediment per a fer-ho s'indicarà a la pàgina [web de Compres UB](#).

c) Les agències hauran d'informar als viatgers de les restriccions de mobilitat i els requeriments d'entrada en els diferents països en cas de pandèmia. Igualment, hauran d'informar sobre la documentació requerida - tant sanitària, com d'altre tipus - en el país d'origen i facilitar els models de documentació justificativa per a viatges indispensables del tipus professionals en l'idioma original del país d'entrada o, en el seu defecte, en anglès.

## **11. Temps màxims de resposta**

a) Els temps màxims de resposta a les consultes, aclariments, sol·licituds de pressupost, reserva o compra efectiva i incidències seran els següents:

- Les respostes a la sol·licitud de pressupost (SP) que no impliquin especial complexitat: 5 hores hàbils.
- Les respostes a la sol·licitud de pressupost (SP) complexes (viatges intercontinentals amb escales, reserves de grups o altres que requereixen tràmits especials): 8 hores hàbils.
- Compres efectives per a serveis no bloquejats: 1 hora des de la recepció de l'autorització *offline* (SV) o mitjançant l'eina d'auto reserva. El serveis bloquejats prèviament s'hauran de fer sempre dins del període de bloqueig.
- Qualsevol modificació total o parcial dels requeriments d'una SP, disposarà d'un nou termini de resposta.
- Per a consultes telefòniques, les trucades hauran de ser ateses en un màxim de 15 segons, en un 90% de les ocasions.

- Resolució d'incidències en el transcurs d'un viatge, des del moment de la comunicació a l'agència: 2 hores (viatges nacionals) i 4 hores (viatge internacional).
- Resolució de reclamacions: 24 h.

b) La compra o reserva efectiva, un cop rebuda l'autorització del viatge, haurà de ser realitzada amb la rapidesa suficient per no incórrer en increments de preu, els quals -amb independència de la penalització que correspongui - seran a càrrec de les agències. Es prioritzarà la compra dels serveis no bloquejats.

## 12. Eina d'autoreserva

Els licitadors hauran de posar a disposició de la UB i del Grup UB, sense cost addicional, una eina d'autoreserva de viatges del tipus *Amadeus*, *Cytric*, *Concur* o *Getther*. Les restriccions derivades de la Normativa de Viatges de la UB relatives a les classes i tarifes de transport i d'hotels hauran d'estar parametritzades a l'esmentada eina.

Es consideraran com a autoreserva tots els viatges iniciats amb l'eina d'autoreserva, encara que s'hagin finalitzat *offline*, excepte els vols intercontinentals o amb escales. El càrrec per autoreserva de transport aeri i tren haurà de ser inferior, o igual, al càrrec de gestió *offline*. No s'aplicaran càrrecs per a autoreserva d'hotels.

L'eina d'autoreserva s'haurà d'implementar en el termini de tres mesos a comptar des de la formalització del contracte. Aquest termini podrà ser ampliat en el cas que l'eina s'hagi de desenvolupar, adaptar i/o integrar-se amb altres aplicacions de la UB.

Les agències adjudicatàries estaran obligades a oferir la darrera versió de l'eina d'autoreserva i a actualitzar-la sempre que hi hagi disponibles noves versions. L'eina haurà de poder gestionar i consumir contingut en format NDC.

En el cas que la UB adopti una eina de gestió automàtica de despeses a reemborsar, l'eina d'autoreserva s'adaptarà el seu funcionament, tecnologia i serveis als requeriments i procediments d'aquesta eina

Es valorarà que l'eina tingui les següents característiques, sense cost addicional:

- a) Disposar d'un mòdul *offline*.
- b) Disposar d'un portal d'autoregistre del perfil del viatger
- c) Disposar, en el perfil de viatger, de l'opció de pagament amb la targeta personal, tot facturant a nom de la UB, pel seu possible posterior rescabament.
- d) Permetre carregar o connectar amb altres proveïdors tipus (HRS, Booking, Expedia, etc).
- e) En el cas que la UB i les entitats del seu Grup adoptin una eina de gestió automàtica de despeses a reemborsar, les agències hauran d'adaptar el seu funcionament, tecnologia i serveis als requeriments i procediments d'aquesta eina.

### 13. Seguretat i assegurances

a) Les empreses licitadores hauran d'acreditar, davant la UB i les entitats del seu Grup, que disposen d'una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil que cobreix els danys corporals, els materials, les conseqüències i els perjudicis econòmics purs, causats per acció o omissió a terceres persones durant l'exercici de la seva activitat de prestació dels serveis propis d'una agència de viatges.

b) Els capitals mínims assegurats exigits per licitar en aquest AM són de 1.000.000 € per sinistre i any, amb un sublímit de 150.000 € pels sinistres patrimonials purs. L'acreditació de l'existència de la pòlissa es farà d'acord amb el model de declaració responsable d'existència d'una pòlissa d'assegurances de Responsabilitat Civil, que s'adjunta com a annex al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

c) Les agències adjudicatàries hauran de conèixer i informar als viatgers de la naturalesa, abast i import de les cobertures de l'assegurança associada a la targeta o mitjà de pagament que tingui concertat la UB. Les agències no podran oferir ni contractar altres assegurances que incloguin riscos coberts per l'assegurança de referència, si no és amb l'autorització expressa de la UB i les entitats del seu Grup.

d) Les agències adjudicatàries s'hauran de fer càrrec, en nom dels usuaris, de la gestió de les reclamacions davant la corresponent companyia asseguradora, sempre i quan l'import reclamat afecti al pressupost de la UB o de les entitats del seu Grup.

e) Les agències adjudicatàries hauran de proveir e implantar una eina de geolocalització passiva dels viatgers. La Unitat de Compres de la UB disposarà d'accés a aquesta eina per a la seva consulta i gestió d'incidències. Aquesta eina ha d'enviar al viatger, una notificació amb les alertes i consells sanitaris, de seguretat i nivell de risc del destí en cada desplaçament.

Es valoraran les següents funcionalitats de l'eina de geolocalització, sense cap cost addicional.

1. Possibilitat de geolocalització activa.
2. Disposar d'un portal on registrar, per part dels viatgers, els possibles desplaçaments contractats fora de les agències homologades.
3. Disposar d'un sistema d'alertes actiu que comuniqui als viatgers possibles canvis en la seguretat del destí, abans i durant la totalitat del seu desplaçament.
4. Disposar d'un sistema de comunicació urgent i massiu per part de la UB (e-mail, SMS, WhatsApp, etc.) amb els viatgers en un determinat destí o amb sortida pròxima.
5. Possibilitat d'integrar-se amb l'eina de l'altra agència adjudicatària, en el cas que totes dues ofereixin la mateixa eina.

### 14. Informes de gestió i enquestes. Sistema de qualitat

#### 14.1. Informes

a) Les agències seleccionades posaran a disposició de la Unitat de Compres de la UB i de les entitats

del seu Grup informes trimestrals i anuals dels serveis, així com, informes puntuals o específics quan aquests es sol·licitin. Aquests informes hauran de contenir una relació detallada de tots els encàrrecs realitzats, amb indicació, pel que fa als transports, de la identitat i departament/unitat del viatger, origen i destinació, trajectes, dates del viatge, import, comissions, vies de reserva, classe de reserva, antelació, transportista; i pel que fa als hotels, identitat i departament/unitat del viatger, nom de l'hotel, dates, ciutat/país, categoria, nits i imports; informes d'altres serveis com ara lloguer de cotxes. Aquestes dades hauran de ser en format digital, accessibles online i en format Excel i s'hauran de poder afegir en origen, en camps lliures, referències internes de la UB.

b) A partir de l'anàlisi d'aquestes, de dades comparatives i del seu propi coneixement i experiència, les agències hauran de ser proactives en la proposta i realització de negociacions i acords favorables per a la UB amb els diferents proveïdors.

c) Les agències seleccionades confeccionaran informes sobre l'emissió de CO<sub>2</sub> i el seu impacte de tots el serveis contractats, indicant la metodologia que utilitzen en els seus càlculs i els posaran a disposició de la UB de manera trimestral i anual, així com, informes puntuals o específics quan aquests es sol·licitin.

#### **14.2. Enquestes**

Les agències adjudicatàries proposaran a la UB, en el termini de tres mesos des de l'inici del contracte, un sistema de gestió i avaluació de la qualitat del servei prestat, que inclourà, entre d'altres aspectes:

- La mesura dels diferents temps de resposta inclosa l'atenció telefònica amb els corresponents informes periòdics.
- La realització d'una enquesta anual de satisfacció dels viatgers, amb la possibilitat que la UB hi inclogui preguntes i supervisi els resultats.
- El procediment per a la gestió de queixes i reclamacions.
- La implementació de propostes de millora en base als resultats de les enquestes i als requeriments i observacions de la UB.

## 15. ANNEX A: Import d'operacions per tipologia del servei

### *Resum de la despesa per tipologia del servei*

GRUP UNIVERSITAT DE BARCELONA

**Des de :** 01/01/2023

**Fins :** 31/12/2023

| Producte         | TOTAL                 | %           |
|------------------|-----------------------|-------------|
| Aeri             | 1.824.688,05 €        | 46,82       |
| Ferrocarril      | 445.454,60 €          | 11,43       |
| Allotjament      | 1.114.221,09 €        | 28,59       |
| Lloguer Vehicles | 27.670,41 €           | 0,71        |
| Altres           | 485.596,18 €          | 12,46       |
| <b>Totals</b>    | <b>3.897.240,60 €</b> | <b>100%</b> |

| Producte                            | TOTALS                | %           |
|-------------------------------------|-----------------------|-------------|
| Aeri Europa                         | 694.878,00 €          | 17,83       |
| Aeri Llarga Distància/Internacional | 851.936,79 €          | 21,86       |
| Aeri Nacional                       | 277.873,25 €          | 7,13        |
| Ferrocarril                         | 445.454,60 €          | 11,43       |
| Allotjament Internacional           | 828.943,07 €          | 21,27       |
| Allotjament Nacional                | 285.278,01 €          | 7,32        |
| Lloguer vehicles Internacional      | 11.302,00 €           | 0,29        |
| Lloguer vehicles Nacional           | 15.978,69 €           | 0,41        |
| Service Fee                         | 40.141,58 €           | 1,03        |
| Altres productes                    | 445.454,60 €          | 11,43       |
| <b>Totals</b>                       | <b>3.897.240,60 €</b> | <b>100%</b> |

Exp. 2024/18