



ADVERTENCIA

Este documento es una traducción automática sin revisar y puede contener errores, por lo que no se garantiza su fidelidad respecto del original.

El objetivo de esta traducción, que legalmente no tiene ninguna validez, es facilitar la comprensión. No sustituye, en ningún caso, el documento original al que acompaña, que es el único documento con carácter oficial.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADOR DEL ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIAS DE VIAJES PARA LA UNIVERSIDAD DE BARCELONA Y PARA LAS ENTIDADES DEL GRUPO UB (EXPEDIENTE 2024/18)¹

1. Objeto del acuerdo marco	3
2. Destinatarios del acuerdo marco	3
3. Normativa de viajes.....	4
4. Medios humanos de las agencias y su organización	4
5. Medios materiales.....	5
6. Calendario y horarios de prestación del servicio. Servicio 24 x 365	5
7. Operativa general del servicio.....	6
7.1. Alojamiento	7
7.2. Transporte	8
7.2.1. Transporte aéreo.....	9
7.2.2. Trenes y otros medios colectivos de transporte público terrestre y marítimo	10
7.2.3 Vehículos de alquiler sin conductor	10
7.2.4. Alquiler de autocares	10
8. Inscripciones en congresos, reuniones, sociedades científicas, jornadas y otros eventos.....	11
9. Organización de reuniones y congresos y otros eventos (MICE).....	11
10. Información y gestión de visados y otros requisitos.....	12
11. Tiempos máximos de respuesta.....	12
12. Herramienta de autorreserva	12
13. Seguridad y seguros	13
14. Informes de gestión y encuestas. Sistema de calidad.....	14
14.1. Informes	14
14.2. Encuestas.....	14
15. ANEXO A: Importe de operaciones por tipología del servicio.....	16

¹ En las denominaciones de cargos y profesiones que se mencionan en este documento, se hace un uso no marcado del masculino genérico, que hace referencia a cualquier persona.



1. Objeto del acuerdo marco

El objeto de este Acuerdo Marco (AM) es seleccionar a dos proveedores para la prestación del servicio de agencias de viajes en régimen *outplan*, para la Universidad de Barcelona (UB) y para las entidades del Grupo UB, que incluye:

- La gestión de las reservas, emisión, modificación, anulación, en su caso, y entrega de billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, tanto a nivel nacional como internacional.
- La gestión de la emisión, modificación, anulación, en su caso, de las reservas de alojamiento en establecimientos hoteleros.
- La gestión del alquiler de vehículos y autocares, tanto a nivel nacional como internacional.
- La gestión de inscripción y pago en congresos nacionales e internacionales.
- La realización de actividades relacionadas con eventos tales como reuniones, conferencias, congresos, simposios, jornadas, convenciones, seminarios, ferias, excursiones o cualquier otra actividad programada por la UB y/o las entidades de su Grupo.
- Y, por lo general, cualquier otro servicio propio de las agencias de viajes.

Simultáneamente, también forma parte del objeto el establecimiento de las condiciones en las que se realizará la contratación basada en este AM, con los dos proveedores que resulten homologados.

La descripción de las actividades a desarrollar y sus requerimientos se precisan en este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT). Las condiciones y criterios de homologación y contratación basada se fijan en el pliego de cláusulas administrativas.

Las mejoras de cualquier tipo, que se ofrezcan, serán obligación contractual.

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

2. Destinatarios del acuerdo marco

El número de destinatarios de la AM con capacidad de encargar servicios de viajes a las agencias es, de aproximadamente 12.000 usuarios de la UB y del Grupo UB y comprenden:

- Los cargos institucionales de la UB, el personal docente e investigador, y el personal técnico, de gestión y administración y servicios.
- Otro personal vinculado con las unidades de la UB que viaje por motivos relacionados con su actividad docente y/o investigadora y siempre que esté expresamente autorizado.
- El personal del Grupo UB (entidades relacionadas en el apartado D del cuadro de características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares).
- Personal de otras universidades, centros académicos, de investigación y también personas físicas, tanto nacionales como extranjeras, que participen en actividades organizadas por la Universidad de Barcelona y su grupo.

En el anexo A, se indica con carácter meramente informativo el importe del gasto por tipología del servicio del año 2022.



3. Normativa de viajes

Todo el personal de las agencias que apoye la UB, incluido el de sustitución temporal o refuerzo, estará obligado a conocer la Normativa de Viajes de la UB que corresponde aplicar. A tal fin, la UB facilitará a las agencias su normativa y las mantendrá informadas de todas las modificaciones que le afecten.

Las agencias estarán obligadas a informar sobre la Normativa de Viajes a los usuarios que la desconozcan, a aplicarla y a rechazar las reservas de servicios de transporte, alojamiento u otros no autorizados. En todo caso, las agencias devengarán a la Unidad de Compras de la UB cualquier duda o incidente en su aplicación y se averiguarán a las indicaciones de estos pliegos y a las que, en todo momento, le pueda dictar la UB. Las agencias estarán obligadas a disponer de herramientas parametrizables adecuadas que faciliten la gestión y control de la Normativa de Viajes.

La UB considera que las agencias de viajes, con sus funciones gestoras y facilitadoras de la aplicación de la Normativa de Viajes y del seguro de viajeros, son el canal más adecuado para vehicular la compra de viajes de su personal. Sin embargo, se reserva el derecho, extensivo a las demás entidades del grupo, de realizar o autorizar la realización de compras sin mediación de las agencias por razones de economía, eficiencia o funcionalidad.

4. Medios humanos de las agencias y su organización

a) Cada una de las agencias adjudicatarias tendrán que destinar a la ejecución del contrato un mínimo de 3 personas a tiempo completo y de atención exclusiva y directa a la UB. Ninguna de estas personas realizará tareas administrativas (facturación, conciliación, etc.) y una de ellas será la responsable del equipo. Estas personas serán las que atenderán directamente a los destinatarios de la AM. Todos los cambios que se puedan producir en la composición de los equipos tendrán que ser consensuados con la Unidad de Compras de la UB.

Las personas que compongan el equipo de trabajo tendrán que acreditar el conocimiento de los idiomas catalán, castellano e inglés. Además, la persona responsable del equipo tendrá que disponer de la titulación de diplomado en turismo, o grado o título equivalente o bien, demostrar una experiencia mínima de cinco años en la organización de viajes corporativos e institucionales en el sector de las agencias de viajes.

b) Las agencias designarán además a una persona gestora de la cuenta, que será la interlocutora con la UB y su Grupo y responsable del buen funcionamiento del servicio. Esta persona deberá ser diplomada en turismo, o grado o título equivalente, o demostrar una experiencia mínima de cinco años en la organización de viajes corporativos e institucionales en el sector de las agencias de viajes. El gestor de la cuenta tendrá experiencia en el mercado hotelero, el transporte aéreo y terrestre, los viajes internacionales, la gestión de grandes cuentas corporativas e institucionales. Igualmente deberá ser conocedor de las nuevas tecnologías del sector y proactivo en cuanto a propuesta de mejoras de todo tipo. Entre otros, será responsabilidad de esta persona que el equipo de trabajo conozca y aplique correctamente la Normativa de viajes y las instrucciones derivadas de la UB y su grupo; en particular asegurará que en caso de refuerzo o baja por permiso, vacaciones o ausencia de alguna de las personas titulares del equipo, el personal suplente y de refuerzo sea conocedor de estas normas.



c) La Universidad de Barcelona y su grupo no tendrán, respecto del personal de las empresas adjudicatarias, ningún vínculo de carácter laboral, jurídico, económico, ni de cualquier otro tipo. Las empresas adjudicatarias se harán responsables de su labor y de los daños y perjuicios que puedan ocasionar en la ejecución de este AM.

d) Si es necesario, a fin de asegurar el tiempo de respuesta y la calidad del servicio comprometidos en este AM, las agencias tendrán que incrementar el volumen de horas de dedicación y/o número de agentes de su equipo de trabajo. Esta dedicación podrá revisarse anualmente en función del volumen de negocio.

5. Medios materiales

a) Las empresas licitadoras tendrán que disponer, como mínimo, de los siguientes medios materiales: una oficina, un ordenador por miembro del equipo de trabajo y la instalación de programas profesionales de reservas con posibilidad de gestión de contenidos en formato *Global Distribution System* (GDS) y/o en agregadores de *New Distribution Capability* (NDC) que permitan operar en todo el mundo.

b) Las empresas adjudicatarias indicarán la ubicación de la oficina en la que ejecutarán los encargos que se deriven de este AM en régimen exclusivo, sin perjuicio de otras oficinas que puedan poner a disposición de la UB y del Grupo UB.

c) Las empresas licitadoras tendrán que disponer de una herramienta de clasificación, gestión y seguimiento de las posibles incidencias.

d) Igualmente, las agencias tendrán que disponer de teléfonos y correos electrónicos de contacto que tendrán que poner a disposición de la UB y de su Grupo.

6. Calendario y horarios de prestación del servicio. Servicio 24 x 365

a) El horario ordinario de prestación del servicio que deberá garantizarse durante los días laborables es de lunes a viernes de 8:30 a 18:30 h.

b) Fuera de este horario, y los sábados, domingos y festivos, las agencias tendrán que poner a disposición de los usuarios de la UB y de su Grupo un servicio de atención de 24 horas y 365 días al año para cubrir todas las

posibles operaciones urgentes que no puedan aplazarse y que, de hacerlo, representen un perjuicio para la UB o su Grupo. Se valorará que este servicio sea propio y exclusivo de las agencias.

c) Las condiciones de prestación de este servicio 24 x 365 serán las mismas del horario ordinario en lo que respecta a la aplicación de la Normativa de Viajes, de las tarifas negociadas y de los cargos de gestión. El personal que le atienda deberá estar especializado en viajes corporativos, conocer la Normativa y las peculiaridades de los viajes de la UB y su Grupo y estar coordinado con el equipo asignado a la UB. Los adjudicatarios acordarán con la UB los procedimientos para la identificación de los usuarios como personal de la UB y de su grupo, los procesos a seguir para la reserva de viajes y las medidas de control que sea necesario aplicar.



d) Las líneas telefónicas que soporten los servicios, tanto los ordinarios como el de 24 x 365, no podrán ser del tipo que impliquen por los usuarios gastos superiores a los habituales de las llamadas urbanas, interurbanas o, en su caso, internacionales.

e) Durante los periodos de vacaciones y/o cierre de los edificios de la UB, las agencias adjudicatarias tendrán que prestar servicios en los horarios y con el número de agentes que indiquen la UB y su Grupo, con un mínimo de 6 horas de prestación de servicios con un agente disponible.

7. Operativa general del servicio

- a) Previamente a la realización de cada viaje, el interesado, o el gestor que le dé soporte administrativo, solicitará presupuesto a cualquiera de las agencias adjudicatarias. Esta solicitud se realizará mediante el formulario Solicitud de Presupuesto (SP), en el caso de la UB o cómo lo determinen las entidades de su Grupo. Habrá también la posibilidad de realizar las reservas de viajes mediante una herramienta de auto reserva.
- b) Las agencias estarán obligadas a disponer de herramientas adecuadas de gestión de los perfiles de los usuarios. Igualmente, estarán obligadas al tratamiento y protección de los datos que registren en los perfiles, de acuerdo con lo que prevé el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y la normativa vigente correspondiente.
- c) Las agencias de viajes remitirán los presupuestos y propuestas a los usuarios por correo electrónico con **información estructurada, clara y comprensible**. En este correo tendrán que constar todas las opciones disponibles, tanto en lo que se refiere a la venta convencional, como a la compra por internet *low cost*, incluyendo los aspectos económicos y las condiciones del servicio, tanto de transporte, como de alojamiento (billetes abiertos o cerrados, vuelos directos o con escalas, tiempo de espera entre vuelos, condiciones de los bolos, tarifas y tasas, posibilidades de anulación, devolución de importes pagados y cualquier otro aspecto relevante). A partir de esa información, los usuarios podrán decidir en cada ocasión qué opción es la más conveniente. Será obligatorio indicar en el presupuesto su vigencia. Esta información debe estar disponible, tanto para los viajeros, como para los gestores de viajes y, si así lo solicita, para la Unidad de Compras de la UB. Cada presupuesto o propuesta deberá poder distinguirse fácilmente con un identificador que incluya una referencia al agente que la realiza.
- d) En cualquier caso, las agencias siempre tendrán que ofrecer la opción más sostenible y ventajosa para la UB y su Grupo, basándose principalmente en el precio del servicio, la Normativa de Viajes y en los siguientes objetivos de desarrollo sostenible: ODS 7 (energía asequible y no contaminante) 12 (producción y consumo responsables) y 15 (vida de ecosistemas terrestres).
- e) Será obligación de las agencias atender los requerimientos de los usuarios y sus preferencias, así tener en cuenta las ventajas que consten en los perfiles de los viajeros (descuentos personales por familia numerosa, insularidad, códigos de promoción, tarjetas de fidelización o preferencias de asiento que estos al alegan al hacer la reserva)
- f) Los viajeros podrán beneficiarse, a título particular, de los programas de fidelización de las compañías aéreas, de tren y de las cadenas hoteleras, siempre que no subordinen una opción



más económica o adecuada de viaje o alojamiento a la consecución de estos o de otros beneficios particulares. Por tanto, las agencias de viajes, por un lado, deberán facilitarles la consecución de las ventajas correspondientes y por otro, si tienen indicios de una mala praxis en este sentido, deberán comunicarlo al viajero para que desista y, si no lo hace, ponerlo en conocimiento de la Unidad de Compras de la UB, siempre antes de la emisión de la correspondiente reserva o billete.

- g) Las agencias se atenderán estrictamente a los documentos o procedimientos establecidos por la UB a efectos de la autorización de la reserva. Una vez recibida la autorización del viaje, las agencias tendrán que realizar la compra o reserva efectiva de forma inmediata. Para no incurrir en incrementos de precio, confirmarán la compra o reserva mediante correo electrónico o cualquier otra herramienta telemática al interesado y al gestor del viaje, donde se incluirán los títulos de transporte y/o alojamiento, junto con toda información de la reserva.
- h) Las agencias estarán obligadas a gestionar y reclamar ante los distintos proveedores, en nombre de los viajeros de la UB, las devoluciones y compensaciones que correspondan en casos de cancelación, retrasos y otras circunstancias, atribuibles o no a los proveedores, susceptibles de reembolso, tanto en los presupuestos UB y su Grupo, como en los viajeros que puedan verse afectados.
- i) Las agencias registrarán las cancelaciones, modificaciones y los *No shows* de los viajeros y, de forma mensual, harán llegar estos registros a la Unidad de Compras de la UB.
- j) La facturación, conciliación y pago de los servicios deberá realizarse de acuerdo con lo que se establece en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. En caso de que alguna compañía aérea o hotelera no aceptara el medio de pago de la UB, las agencias interpondrán una tarjeta propia y refacturarán sin coste al medio de pago corporativo, garantizando la cobertura de seguro asociada a esta última por el servicio contratado. Las demás entidades del Grupo UB podrán introducir modificaciones en esta operativa en función de su organización y necesidades específicas.
- k) En caso de que cualquiera de estos destinatarios contrate un servicio en nombre de la UB y realice el pago con una tarjeta de crédito particular, las agencias aplicarán los mismos cargos de gestión y condiciones del contrato. Además, tendrán que emitir una factura a nombre de la Universidad de Barcelona, o de las entidades de su Grupo, en la que conste el nombre de la persona que ha pagado la factura, y entregarla al destinatario para su resarcimiento.

7.1. Alojamiento

- a) Las dietas de alojamiento a aplicar a todo el personal de la UB (excepto al rector y al presidente del Consejo Social) son las que se especifican en la Normativa de Viajes de la UB o en las instrucciones que se deriven. En el caso de la UB, los destinatarios indicarán el fondo de financiación en el momento de solicitar el presupuesto (SP).
- b) En periodos de ocupación hotelera normal, se contratarán hoteles de 3* y 4*, en régimen de solo alojamiento (SA) en habitación doble con uso individual (DUI). En periodos de alta ocupación las agencias tendrán que garantizar a los viajeros de la UB pernoctaciones dentro



de los límites establecidos en las dietas.

- c) Cuando se requiera alojamiento en una determinada localidad y las agencias no dispongan de opciones adecuadas, realizarán la reserva por otros canales donde exista disponibilidad, sin cargo alguno de gestión adicional ni coste financiero para la UB y su Grupo.
- d) Las agencias incluirán en sus ofertas un mínimo de 3 hoteles con las mejores opciones de calidad/precio disponibles dentro de la tarifa-dieta que corresponda. Estos hoteles tendrán que estar ubicados dentro del área solicitada o en otra zona céntrica con buena comunicación con transporte público. Las ofertas incluirán, además del precio del servicio, otras informaciones, como las relativas a cambios y cancelaciones, la distancia del establecimiento a la dirección concreta del evento si esta se ha facilitado, los servicios complementarios incluidos o no en el precio y, en general, todo tipo de información significativa por el viajero.
- e) Las agencias facilitarán la reserva y pago, a cargo del viajero, de hoteles de precio superior y/o de servicios no contemplados en la Normativa de Viajes, asegurando pero que la diferencia de precio no sea cargada ni facturada a nombre de la UB sino al propio viajero.
- f) Las agencias reservarán preferentemente, respetando las dietas de alojamiento, en los establecimientos que dispongan de acuerdos comerciales con la UB, la Generalitat u otras administraciones.
- g) En las reservas o bonos de hotel se hará constar:
 - a. Número de bono o localizador
 - b. Identificación del viajero
 - c. Establecimiento, dirección y teléfono
 - d. Importe
 - e. Si está incluido el desayuno
 - f. La inclusión, en su caso, de la tasa turística
 - g. Otros servicios, incluidos y excluidos
 - h. Hora de entrada y salida del hotel
 - i. Restricciones en cuanto a cambios, cancelaciones y reembolsos
 - j. Información de contacto de la agencia y del servicio de urgencia 24 x 365
 - k. Cualquier otra información que pueda ser relevante para el viajero
- h) Las agencias tendrán que hacerse cargo del pago de la reserva en el hotel, así como de la tasa turística siempre que sea posible, que se incluirá separadamente en las facturas.

7.2. Transporte

- a) Los billetes tendrán que ser de clase **turista de tarifas con restricciones**. No obstante, en circunstancias especiales o cuando no exista disponibilidad de estas tarifas, la UB podrá autorizar la compra de billetes con tarifas plenas o de clase superior.
- b) En el caso de clases, tarifas, categorías o servicios de viaje superiores a los contemplados en la Normativa de Viajes, y sin autorización previa de la UB, las agencias facilitarán la reserva y pago mediante el cargo en la tarjeta de crédito del viajero, asegurando que la diferencia no sea cargada ni facturada a nombre de la UB.



- c) Los destinatarios de este AM realizarán el trayecto Barcelona<>Madrid preferentemente en tren. En el caso del puente aéreo se requerirá autorización individual y expresa de la UB.
- d) Corresponde al viajero y, en su caso a quien autorizará el viaje, la elección del medio de transporte (tren/avión), horarios y trayectos, entre las alternativas disponibles en la clase y tarifa permitidas. Esta elección no podrá estar condicionada a la obtención de beneficios particulares por fidelización.
- e) Las agencias tendrán que cargar y mantener al día en sus sistemas de reserva, para su aplicación automática, las condiciones especiales y descuentos que las diferentes compañías puedan ofrecer en la UB.
- f) Las agencias, con independencia de las obligaciones que correspondan a las compañías aéreas y de transporte, estarán obligadas a informar oportuna y directamente a los viajeros y a sus gestores de las incidencias que afecten a los viajes contratados o en trámite de contratación, tales como cancelaciones, huelgas, modificaciones, aplazamientos o cualquier otra eventualidad. Complementariamente, mantendrán un sistema general de alertas y previsión de incidencias accesible a viajeros, gestores y organizadores de viajes.

7.2.1. Transporte aéreo

- a) Las agencias tendrán que ofrecer, siempre que sea posible, un mínimo de 3 alternativas de vuelos. Deberán ser preferentes las opciones *low cost* o la indicada por el viajero, si es conforme con la Normativa de Viajes, con las tarifas con restricciones y opciones más económicas de la clase turista.
- b) Las propuestas de viajes tendrán que incluir obligatoriamente información sobre:
- Precio del servicio
 - Tiempo de bloqueo o fecha límite para el mantenimiento de la oferta
 - Restricciones en cuanto a cambios, cancelaciones y reembolsos
 - Escalas, en su caso
 - Destino, calendario, itinerario y horarios
 - Servicios complementarios incluidos o no en la oferta, como facturación de maletas, reserva de asientos, etc.
 - La necesidad de visado o trámites especiales y de vacunación cuando correspondan y también de cuarentenas sanitarias y otros riesgos de los que tengan conocimiento las agencias.
 - En las propuestas de transporte (especialmente *low cost*) que impliquen aeropuertos secundarios y/u otras condiciones especiales o gastos extras, se informará al viajero sobre los medios públicos de traslado desde el punto de llegada (aeropuerto, estación de tren...) a la dirección de destino, costes aproximados y otras eventuales circunstancias que el viajero debe valorar. Cualquier otra información relevante para que el viajero pueda decidir la opción de viaje más conveniente.
- c) Si el viajero lo solicita expresamente, las agencias gestionarán también la tarjeta de embarque, informando al viajero o al gestor del coste de esta gestión, si la tuviera.
- d) En el billete electrónico, reserva o título de transporte deberá constar la siguiente información, de forma clara y estructurada:



- Localizador de la reserva.
- Importe y servicios incluidos en el precio.
- Datos del viajero.
- Datos del viaje:
 - Itinerario detallado
 - Compañía
 - Aeropuertos y escaleras, en su caso
 - Horarios de los distintos segmentos de viaje
 - Información sobre el procedimiento de facturación (*check-in*)
 - Detalles de la tarifa en cuanto a número de maletas permitidas, peso máximo total y suplementos por sobrecarga.
- Requisitos especiales del país de destino o de tránsito como visados, vacunaciones, pruebas médicas etc.
- Restricciones en cuanto a cambios, cancelaciones y reembolsos.
- Información y enlace a la web de viajes de la UB donde constan las características del seguro de viajes asociado al medio de pago.
- Información de contacto del servicio de urgencias 24 x 365 de las agencias.
- Cualquier otra información que pueda ser relevante para el viajero.

7.2.2. Trenes y otros medios colectivos de transporte público terrestre y marítimo

a) Las reservas de los trenes de alta velocidad (AVE, AVLO, OUIGO, IRYO y otros) y de larga y media distancia (ALVIA, ALTARIA, TALGO, EUROMED, INTERCITY y otros) tendrán que ser en asientos de **clase turista de tarifas con restricciones**.

b) Para trenes nocturnos, tren-hotel y trenes convencionales, así como líneas regulares de autobuses de larga distancia, las reservas se realizarán en **clase primera o preferente**.

7.2.3 Vehículos de alquiler sin conductor

a) Las reservas se realizarán preferentemente en vehículos híbridos del grupo C (medio compacto). El alquiler de un vehículo de un grupo superior requerirá autorización de la UB. Para salidas de campo y otras actividades especiales se ofrecerán vehículos adecuados.

b) Si el usuario lo solicita, las agencias emitirán un bono *full credit* con cobertura de todos los gastos. El seguro obligatorio a contratar en este caso será *Todo riesgo* SCDW sin franquicia.

7.2.4. Alquiler de autocares

Las agencias tendrán que gestionar el alquiler de autocares para excursiones, visitas culturales, salidas de campo y otras actividades organizadas por la UB y por las entidades de su Grupo. Estos vehículos se tendrán que adecuar a las necesidades de las actividades y tendrán que cumplir los siguientes requerimientos de forma obligatoria:

- Para la empresa de autocares:
 - Tarjeta de transporte en vigor



- Sobre el autocar
 - Revisiones reglamentarias y seguros actualizados.
 - Cumplimiento de los criterios de resistencia de la carrocería derivados del ensayo de vuelco, definido en el Reglamento 66.
 - Cinturones de seguridad con tres puntos de anclaje en todos los asientos.
 - Reposacabezas en todos los asientos.
 - Sistema antibloqueo de frenado (ABS)
 - Tacógrafo y limitador de velocidad
 - Salidas de emergencia y dispositivos de emergencia en buen estado.
 - Extintores y martillos de emergencias
 - Etiqueta C de la Dirección General de Tráfico (DGT)
 - Antigüedad máxima de 5 años
 - Equipado con neumáticos como mínimo de eficiencia energética categoría B y ruido de rodaje exterior de categoría B.
- Sobre el conductor
 - Certificado de aptitud profesional en vigor
 - Evaluación de riesgos de su puesto de trabajo
 - Certificado médico, actualizado, por su puesto de trabajo

8. Inscripciones en congresos, reuniones, sociedades científicas, jornadas y otros eventos

- a) Las agencias tendrán que gestionar las inscripciones del personal de la UB y de su Grupo en congresos y otros eventos externos.
- b) Cuando la inscripción incluya, de forma obligada u opcional, la reserva de hotel, esta se realizará sin cargo alguno. Si el número de inscripciones conjuntas en un mismo evento es de 3 o más, las agencias tendrán que aplicar un descuento mínimo del 20 % sobre el cargo de gestión.
- c) Los pagos se tendrán que realizar con el medio de pago de la UB. En caso de que este no fuera aceptado por los organizadores, las agencias tendrán que realizar el pago y facturarlo en la UB sin cargos adicionales.
- d) Las agencias aplicarán las promociones, descuentos y otras condiciones favorables ofrecidas por los organizadores de las actividades o por las compañías de transporte, hoteles, etc.
- e) Estos servicios se solicitarán, por parte de la UB, con una antelación mínima de 15 días naturales.

9. Organización de reuniones y congresos y otros eventos (MICE).

La Universidad de Barcelona y el Grupo UB podrán, si lo consideran adecuado, encargar a las empresas adjudicatarias la gestión de la organización de congresos, reuniones, conferencias y otros eventos similares que se aceptarán previo presupuesto. La Universidad de Barcelona y el Grupo UB podrán encargar a las agencias adjudicatarias la reserva y contratación de servicios de catering y la búsqueda de espacios para la organización de eventos, así como de otros servicios necesarios para dar cumplimiento con lo previsto en esta cláusula.



10. Información y gestión de visados y otros requisitos

a) Las agencias tendrán que informar de los requisitos necesarios para la tramitación y obtención de los visados y otros documentos para acceder a diferentes países, con indicación de los precios de los servicios, de los plazos y otras informaciones relevantes.

b) Si fuera necesaria la presentación de un certificado de seguro médico de viaje o estancia, las agencias informarán a los usuarios de la posibilidad de obtenerlo gratuitamente, esta información y el procedimiento para hacerlo se indicará en la página [web de Compras UB](#).

c) Las agencias tendrán que informar a los viajeros de las restricciones de movilidad y los requisitos de entrada en los diferentes países en caso de pandemia. Igualmente, tendrán que informar sobre la documentación requerida —tanto sanitaria como de otro tipo— en el país de origen y facilitar los modelos de documentación justificativa para viajes indispensables del tipo profesionales en el idioma original del país de entrada o, en su defecto, en inglés.

11. Tiempos máximos de respuesta

a) Los tiempos máximos de respuesta a las consultas, aclaraciones, solicitudes de presupuesto, reserva o compra efectiva e incidencias serán los siguientes:

- Las respuestas a la solicitud de presupuesto (SP) que no impliquen especial complejidad: 5 horas hábiles.
- Las respuestas a la solicitud de presupuesto (SP) complejas (viajes intercontinentales con escalas, reservas de grupos u otros que requieren trámites especiales): 8 horas hábiles.
- Compras efectivas para servicios no bloqueados: 1 hora desde la recepción de la autorización *offline* (SV) o mediante la herramienta de autorreserva. Los servicios bloqueados previamente deberán realizarse siempre dentro del periodo de bloqueo.
- Cualquier modificación total o parcial de los requisitos de una SP dispondrá de un nuevo plazo de respuesta.
- Para consultas telefónicas, las llamadas tendrán que ser atendidas en un máximo de 15 segundos, en un 90 % de las ocasiones.
- Resolución de incidencias en el transcurso de un viaje, desde el momento de la comunicación a la agencia: 2 horas (viajes nacionales) y 4 horas (viaje internacional).
- Resolución de reclamaciones: 24 h.

b) La compra o reserva efectiva, una vez recibida la autorización del viaje, deberá ser realizada con la rapidez suficiente para no incurrir en incrementos de precio, los cuales —con independencia de la penalización que corresponda— correrán a cargo de las agencias. Se priorizará la compra de los servicios no bloqueados.

12. Herramienta de autorreserva

Los licitadores tendrán que poner a disposición de la UB y del Grupo UB, sin coste adicional, una herramienta de autorreserva de viajes del tipo *Amadeus*, *Cytric*, *Concur* o *Gettther*. Las restricciones derivadas de la Normativa de Viajes de la UB relativas a las clases y tarifas de transporte y de hoteles tendrán que estar parametrizadas en dicha herramienta.



Se considerarán como autorreserva todos los viajes iniciados con la herramienta de autorreserva, aunque se hayan finalizado *offline*, excepto los vuelos intercontinentales o con escalas. El cargo por autorreserva de transporte aéreo y tren deberá ser inferior o igual al cargo de gestión *offline*. No se aplicarán cargos para autorreserva de hoteles.

La herramienta de autorreserva deberá implementarse en el plazo de tres meses a contar desde la formalización del contrato. Este plazo podrá ser ampliado en caso de que la herramienta deba desarrollarse, adaptarse y/o integrarse con otras aplicaciones de la UB.

Las agencias adjudicatarias estarán obligadas a ofrecer la última versión de la herramienta de autorreserva y a actualizarla siempre que haya nuevas versiones disponibles. La herramienta deberá poder gestionar y consumir contenido en formato NDC.

En caso de que la UB adopte una herramienta de gestión automática de gastos a reembolsar, la herramienta de autorreserva se adaptará su funcionamiento, tecnología y servicios a los requerimientos y procedimientos de esta herramienta

Se valorará que la herramienta tenga las siguientes características, sin coste adicional:

- a) Disponer de un módulo *offline*.
- b) Disponer de un portal de autorregistro del perfil del viajero
- c) Disponer, en el perfil de viajero, de la opción de pago con la tarjeta personal, facturando a nombre de la UB, por su posible posterior resarcimiento.
- d) Permitir cargar o conectar con otros proveedores tipos (HRS, Booking, Expedia, etc.).
- e) En caso de que la UB y las entidades de su Grupo adopten una herramienta de gestión automática de gastos a reembolsar, las agencias deberán adaptar su funcionamiento, tecnología y servicios a los requerimientos y procedimientos de esta herramienta.

13. Seguridad y seguros

a) Las empresas licitadoras tendrán que acreditar, ante la UB y las entidades de su Grupo, que disponen de una póliza de seguros de responsabilidad civil que cubre los daños corporales, los materiales, las consecuencias y los perjuicios económicos puros, causados por acción u omisión a terceras personas durante el ejercicio de su actividad de prestación de los servicios propios de una agencia de viajes.

b) Los capitales mínimos asegurados exigidos para licitar en este AM son de 1.000.000€ por siniestro y año, con un sublímite de 150.000€ por los siniestros patrimoniales puros. La acreditación de la existencia de la póliza se realizará de acuerdo con el modelo de declaración responsable de existencia de una póliza de seguros de Responsabilidad Civil, que se adjunta como anexo al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

c) Las agencias adjudicatarias tendrán que conocer e informar a los viajeros de la naturaleza, alcance e importe de las coberturas del seguro asociado a la tarjeta o medio de pago que tenga concertado la UB. Las agencias no podrán ofrecer ni contratar otros seguros que incluyan riesgos cubiertos por el seguro de referencia, salvo con la autorización expresa de la UB y las entidades de su Grupo.



d) Las agencias adjudicatarias tendrán que hacerse cargo, en nombre de los usuarios, de la gestión de las reclamaciones ante la correspondiente compañía aseguradora, siempre y cuando el importe reclamado afecte al presupuesto de la UB o de las entidades de su Grupo.

e) Las agencias adjudicatarias tendrán que proveer e implantar una herramienta de geolocalización pasiva de los viajeros. La Unidad de Compras de la UB dispondrá de acceso a esta herramienta para su consulta y gestión de incidencias. Esta herramienta debe enviar al viajero, una notificación con las alertas y consejos sanitarios, de seguridad y nivel de riesgo del destino en cada desplazamiento.

Se valorarán las siguientes funcionalidades de la herramienta de geolocalización, sin coste adicional alguno.

1. Posibilidad de geolocalización activa.
2. Disponer de un portal en el que registrar, por parte de los viajeros, los posibles desplazamientos contratados fuera de las agencias homologadas.
3. Disponer de un sistema de alertas activo que comunique a los viajeros posibles cambios en la seguridad del destino, antes y durante la totalidad de su desplazamiento.
4. Disponer de un sistema de comunicación urgente y masivo por parte de la UB (e-mail, SMS, WhatsApp, etc.) con los viajeros en un determinado destino o con salida cercana.
5. Posibilidad de integrarse con la herramienta de la otra agencia adjudicataria, en caso de que ambas ofrezcan la misma herramienta.

14. Informes de gestión y encuestas. Sistema de calidad

14.1. Informes

a) Las agencias seleccionadas pondrán a disposición de la Unidad de Compras de la UB y de las entidades de su Grupo informes trimestrales y anuales de los servicios, así como informes puntuales o específicos cuando estos se soliciten. Estos informes tendrán que contener una relación detallada de todos los encargos realizados, con indicación, en cuanto a los transportes, de la identidad y departamento/unidad del viajero, origen y destino, trayectos, fechas del viaje, importe, comisiones, vías de reserva, clase de reserva, antelación, transportista; y en lo que respecta a los hoteles, identidad y departamento/unidad del viajero, nombre del hotel, fechas, ciudad/país, categoría, noches e importes; informes de otros servicios como alquiler de coches. Estos datos tendrán que ser en formato digital, accesibles online y en formato Excel y se tendrán que poder añadir en origen, en campos libres, referencias internas de la UB.

b) A partir del análisis de estos, de datos comparativos y de su propio conocimiento y experiencia, las agencias tendrán que ser proactivas en la propuesta y realización de negociaciones y acuerdos favorables para la UB con los diferentes proveedores.

c) Las agencias seleccionadas confeccionarán informes sobre la emisión de CO₂ y su impacto de todos los servicios contratados, indicando la metodología que utilizan en sus cálculos y los pondrán a disposición de la UB de forma trimestral y anual, así como, informes puntuales o específicos cuando estos se soliciten.

14.2. Encuestas



Las agencias adjudicatarias propondrán en la UB, en el plazo de tres meses desde el inicio del contrato, un sistema de gestión y evaluación de la calidad del servicio prestado, que incluirá, entre otros aspectos:

- La medida de los distintos tiempos de respuesta incluida la atención telefónica con los correspondientes informes periódicos.
- La realización de una encuesta anual de satisfacción de los viajeros, con la posibilidad de que la UB incluya preguntas y supervise los resultados.
- El procedimiento para la gestión de quejas y reclamaciones.
- La implementación de propuestas de mejora en base a los resultados de las encuestas y los requerimientos y observaciones de la UB.



15. ANEXO A: Importe de operaciones por tipología del servicio

Resumen del gasto por tipología del servicio

GRUPO UNIVERSIDAD DE BARCELONA

Desde: 01/01/2023

Hasta: 31/12/2023

Producto	TOTAL	%
Aéreo	1.824.688,05 €	46,82
Ferrocarril	445.454,60 €	11,43
Alojamiento	1.114.221,09 €	28,59
Alquiler Vehículos	27.670,41 €	0,71
Otros	485.596,18 €	12,46
Totales	3.897.240,60 €	100%

Producto	TOTALS	%
Aéreo Europa	694.878,00 €	17,83
Aéreo Larga Distancia/Internacional	851.936,79 €	21,86
Aéreo Nacional	277.873,25 €	7,13
Ferrocarril	445.454,60 €	11,43
Alojamiento Internacional	828.943,07 €	21,27
Alojamiento Nacional	285.278,01 €	7,32
Alquiler vehículos Internacional	11.302,00 €	0,29
Alquiler vehículos Nacional	15.978,69 €	0,41
Service Fee	40.141,58 €	1,03
Otros productos	445.454,60 €	11,43
Totales	3.897.240,60 €	100%