



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE
REGULEN L'ACORD MARC DELS SERVEIS DE
GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES**

(CCS-2025-9)

-PROCEDIMENT OBERT-

Índex

1. OBJECTE DE L'ACORD MARC.....	3
2. DESTINATARIS DE L'ACORD MARC	4
3. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES	4
3.1. Política de viatges.....	4
3.2. Mitjans humans. Equip de treball	5
3.3. Mitjans materials.....	6
3.4. Horari de prestació del servei.....	7
3.5. Servei d'atenció 24 hores 365 dies	7
4. CONDICIONS DE PRESTACIÓ I OPERATIVA DEL SERVEI	8
4.1. Condicions generals	8
4.2. Reserva d'allotjaments.....	10
5. SISTEMA ECONÒMIC I FACTURACIÓ	11
6. QUADRES DE COMANDAMENT	15
7. RESPONSABILITAT I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL	16
8. GARANTIES D'ACCIDENTS PERSONALS I D'ASSISTÈNCIA EN VIATGE	16
9. ALTRES OBLIGACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ	17
10. SUPERVISIÓ DE L'EXECUCIÓ I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES.....	18

1. OBJECTE DE L'ACORD MARC

Aquest Acord marc té per objecte la prestació del servei de gestió i assistència en viatges, que inclou:

- Els desplaçaments realitzats per persones a càrrec de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, de les seves unitats administratives i de la resta d'entitats adherides al Sistema central d'adquisicions relacionades a l'Annex núm. 0, que es realitzin en el marc d'un viatge professional, tant amb motiu de representació institucional com de comissió de servei.

Aquesta contractació donarà cobertura a les necessitats de viatge professional del personal de l'Administració de la Generalitat, així com persones alienes a l'Administració que viatgin o s'allotgin per compte d'aquesta (en aquest supòsit caldrà justificar-ho en el contracte basat).

Aquest servei inclou la gestió de la reserva, emissió, modificació, anul·lació i lliurament dels bitllets de transport aeri, terrestre, marítim, de la reserva d'allotjament en hotels i de lloguer de vehicles, com també el lloguer de sales de conferències i reunions, i en general, de qualsevol servei propi de les agències de viatges.

En concret, l'objecte del present Acord marc inclou:

- Facilitar la informació horària, tarifes, rutes més idònies i disponibilitat de places i altres gestions derivades de la preparació dels bitllets de transport aeri, terrestre, marítim, així com la gestió de la **reserva, emissió, modificació, anul·lació i lliurament dels corresponents bitllets** de transport.

Serà obligació de l'agència de viatges la realització de les gestions oportunes per a la tramitació i obtenció de **visats**.

- **Gestió de l'allotjament** en hotels de categories adequades en cada cas, pròxims als destins dels usuaris que viatgen, informar del preu oficial, descomptes o tarifes especials que apliquin, així com facilitar, en el seu cas, la documentació necessària que l'usuari hagi de presentar a l'establiment hotel·ler.
- **Lloguer de vehicles.**
- **Gestió d'ancillaries.** S'entén per *ancillaries* la gestió de serveis extra a banda del propi bitllet de transport, per millorar l'experiència del viatger, tals com l'embarcament prioritari, la selecció de seients, inclusió dels serveis d'equipatge, el *fast boarding*, l'emissió de targetes d'embarcament, serveis de menjar especials, etc.
- **Actuacions d'atenció protocol·l·lària o de representació** (recepcions de visitants, càterings, servei d'àudio/vídeo, serveis de relacions públiques, traductors, i d'altres que pugui requerir la unitat contractant) i totes aquelles actuacions necessàries per mantenir la correcció, atenció social i representativa, àdhuc quan es facin amb representants del sector privat.
- **Lloguer de sales** de conferències i reunions.

- Organització de **reunions, conferències i altres esdeveniments** de característiques similars, **sempre que estiguin vinculats a les necessitats d'un viatge**.
- **Qualsevol altre servei propi** de l'àmbit d'actuació de les agències de viatges, com per exemple, accions de promoció, compra d'entrades, entre d'altres.
- Els desplaçaments per motiu d'un mandat judicial de persones privades de llibertat, acompanyades de Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, a les Illes Balears i les Illes Canàries.

Aquest servei inclou exclusivament la gestió de la reserva, emissió, modificació, anul·lació i lliurament dels bitllets de transport aeri i marítim.

La prestació de tots aquests serveis s'haurà d'ajustar a les condicions i a l'operativa de servei descrites a la clàusula tercera del present Plec.

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

Els destinataris dels serveis objecte d'aquest Acord marc són els que s'especifiquen a la clàusula cinquena del Plec de clàusules administratives particulars (en endavant, PCAP):

- Els Departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- Els organismes públics dependents o vinculats als departaments de l'Administració de la Generalitat i qualsevol entitat pública participant en el Sistema central d'adquisicions que hagi manifestat expressament la seva voluntat de participar en l'Acord marc i que es relacionen en annex núm. 0 del PCAP.
- En general, les persones que realitzin viatges, assisteixin a congressos, reunions o conferències a càrrec de l'Administració de la Generalitat, que viatgin o s'allotgin per compte d'aquesta.

3. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES

3.1. Política de viatges

D'acord amb la política de viatges que regeix aquest Acord marc es distingeixen, en termes generals, tres tipus de viatge: el viatge amb motiu de comissió de servei, el viatge de representació institucional i el viatge per motiu d'un mandat judicial de persones privades de llibertat.

- S'entén com a viatges amb motiu de **comissió de servei** els derivats de comeses especials de caràcter circumstancial que s'han d'exercir fora del lloc de treball habitual o derivats de l'assistència a cursos de capacitació, especialització i de perfeccionament, congressos i altres actuacions que es realitzin fora de la localitat del lloc de treball habitual.

En el cas del personal funcionari, laboral, eventual i interí inclòs dins de l'àmbit d'aplicació del Decret 138/2008, de 8 de juliol, d'indemnitzacions per raó del servei, els preus dels allotjaments s'han d'ajustar a les dietes establertes en aquest Decret. Així mateix, s'ha de garantir en tot cas la millor relació qualitat-preu. Respecte dels establiments hotelers, aquests han de ser establiments hotelers de categoria estàndard o de, com a màxim, 3 o 4 estrelles d'acord amb la classificació del Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya, preferentment, han de ser cèntrics. Pel que fa als bitllets de transport, s'utilitzaran les tarifes corresponents a la classe turista. No obstant això, l'òrgan que ordeni la comissió de servei pot autoritzar una classe superior, en els casos d'urgència degudament justificada, quan no hi hagi bitllet o passatge de la classe turista, o en funció de les característiques del viatge.

- S'entén com a viatges de **representació institucional** aquells que tenen per objecte la promoció, representació i defensa dels interessos de la institució de la Generalitat de Catalunya. Per a aquests viatges, que poden consistir en el trasllat de comitatives o delegacions amb un determinat nombre de persones, no s'indica una política de viatges general, de forma que el departament o l'entitat demandant decidirà en cada viatge particular, segons els requeriments específics, la seva característica concreta i política de viatge. En tot cas, serà obligació de les empreses adjudicatàries maximitzar la relació qualitat-preu.

Tant en els viatges per comissió de servei com en els de representació institucional, es podran incloure actuacions d'atenció protocol·lària (com ara recepcions, càterings, etc.), el lloguer de sales per a conferències o reunions, així com qualsevol altre servei propi prestat per una agència de viatges.

- Als efectes d'aquest Acord marc, s'entén com a viatges amb motiu d'un **mandat judicial** aquells desplaçaments de persones privades de llibertat acompanyades de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat amb destinació a les Illes Balears i les Illes Canàries.

En tots els casos, les empreses adjudicatàries prestaran els serveis objecte d'aquest Acord marc en els termes establerts en aquest plec i aplicaran les directrius que regeixen la política de viatges concreta del departament o entitat demandant, en cas de disposar-ne, i en tot allò que no contravingui l'Acord marc.

En aquest sentit, les empreses adjudicatàries disposaran d'eines adequades que facilitin la gestió i control d'aquestes directrius per garantir-ne l'aplicació en la seva pròpia operativa, ja que han de vetllar pel seu compliment. En conseqüència, hauran d'informar als destinataris dels serveis quan aquests les contradiguin i rebutjar la sol·licitud de servei, si tot i l'avís, el viatger o el gestor del viatge insisteix en contractar el servei no autoritzat.

3.2. Mitjans humans. Equip de treball

Les empreses adjudicatàries han de posar a disposició de l'execució de l'Acord marc un mínim de 3 persones, què seran les encarregades de gestionar els diferents encàrrecs de servei que puguin rebre, i a més, han de designar una persona responsable de l'equip. Aquestes persones seran les que atendran directament als destinataris de l'Acord marc. Així, com a mínim, l'equip l'integraran un total de quatre persones: tres gestors més un responsable.

Les persones que componen l'equip de treball i la responsable han de conèixer els idiomes català, castellà i anglès. A més, la persona responsable de l'equip haurà de disposar del grau en turisme o títol equivalent o bé acreditar una experiència en l'organització dels viatges denominats en aquest Plec com de representació institucional o similar mínima de 5 anys (en el sector de les agències de viatges).

Quan es tracti de viatges de representació institucional, les empreses adjudicatàries hauran de disposar també d'una o varies persones que, depenent de les necessitats, puguin o hagin d'acompanyar a les comitives en els seus viatges o, fins i tot, realitzar viatges preparatoris.

Les persones integrants de l'equip proposades en la fase de licitació (segons l'annex núm. 6.4 del PCAP) hauran de ser les assignades a l'execució d'aquest Acord marc i dels encàrrecs que se'n derivin. Aquesta designació constitueix una obligació contractual.

Qualsevol canvi en la composició de l'equip requerirà l'autorització prèvia de la Comissió Central de Subministraments, que l'autoritzarà si la persona substituïda acredita disposar de l'experiència i titulació mínima que es requereixen en aquesta licitació. Un cop obtinguda la conformitat de la Comissió Central de Subministraments, el canvi s'haurà de comunicar a la resta d'entitats destinatàries en un termini màxim de 5 dies naturals des del moment en què aquest es faci efectiu.

El departament o entitat demandant podrà requerir la substitució de determinades persones que conformen el personal encarregat de l'execució del contracte, de forma excepcional i exclusivament en els casos d'una atenció insatisfactòria justificada. En aquests casos serà necessari el vist i plau de la Comissió de seguiment de l'Acord marc, previ informe justificatiu del departament o entitat. El nou personal encarregat haurà de tenir com a mínim la mateixa condició i perfil professional del personal substituït.

Les empreses adjudicatàries indicaran l'adreça de l'oficina/es des de les quals el personal proposat desenvoluparà els encàrrecs derivats del present Acord marc.

Tot el personal de l'equip de treball haurà d'utilitzar el català, d'acord amb allò establert en el PCAP. Les empreses adjudicatàries han de garantir que tot l'equip, inclòs l'addicional o en cas de substitució, coneix les polítiques de viatge concretes de cada departament o entitat, si aquest li sol·licita. En aquest sentit, els departaments o entitats facilitaran a les empreses adjudicatàries els documents referents a les directrius de contractació de viatges.

La Comissió Central de Subministraments i els destinataris del servei no adquireixen cap vincle laboral, jurídic, econòmic ni de cap altra naturalesa amb el personal de les empreses adjudicatàries. L'empresa adjudicatària es fa responsable de la seva tasca i dels danys i perjudicis que aquesta pugui ocasionar en l'execució de l'Acord marc i en els encàrrecs que se'n puguin derivar.

3.3. Mitjans materials

Les empreses han de posar a disposició del contracte, com a mínim, els següents mitjans materials: una oficina on s'executaran els encàrrecs, un ordinador per membre de l'equip de treball i la instal·lació dels programes professionals de reserves que permetin operar en tot el món.

Les empreses adjudicatàries indicaran l'oficina on executaran els encàrrecs que es derivin d'aquest Acord marc en règim exclusiu (sistema d'atenció *out-plant*), sens perjudici d'altres oficines que puguin posar a disposició de l'Acord marc.

D'altra banda, les empreses adjudicatàries han de posar a disposició per l'execució del contracte, com a mínim, un **programa informàtic** que incorpori la possibilitat **d'auto reserva completa** del servei tipus Cytric Travel d'Amadeus o de prestacions equivalents. Aquest programa ha d'incloure les companyies low cost i les pàgines web de les línies aèries convencionals, així com els acords que pugui contraure la el departament o entitat amb les companyies de serveis de transport, allotjament i viatges.

Les empreses adjudicatàries hauran de facilitar un codi d'usuari i una contrasenya perquè els destinataris del departament o entitat hi puguin accedir. El sistema ha de permetre reserves i emissions de bitllets en transport terrestre, marítim o aeri, nacional i internacional, així com també reserves d'allotjament en hotels i de lloguer de vehicles.

Cal que aquesta aplicació garanteixi la facilitat del sistema en la cerca dels serveis sol·licitats, en la gestió i seguiment de les peticions, en la gestió de les altes, baixes i variacions de les persones usuàries i en la sol·licitud de pressupostos. Així mateix, que incorpori l'opció de desar la cerca provisionalment i recuperar-la posteriorment.

En el supòsit que un departament o entitat ho requereixi a alguna agència, caldrà que aquesta li parametritzi i implanti en el termini màxim de 7 setmanes.

3.4. Horari de prestació del servei

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

Les empreses adjudicatàries han de disposar d'una organització suficient i adequada per tal d'atendre qualsevol petició que es realitzi dins d'aquest horari. Aquest servei estarà cobert per l'equip de treball mitjançant el sistema d'atenció *out-plant*.

Les millores que es proposin en aquest apartat, que són criteri d'adjudicació a l'annex núm. 6.5 del PCAP, constitueixen una obligació contractual, per la qual cosa només es podran modificar per causa de força major i amb l'autorització prèvia de la Comissió de seguiment de l'Acord marc.

3.5. Servei d'atenció 24 hores 365 dies

L'empresa adjudicatària haurà de garantir un servei d'atenció permanent, actiu les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any (inclosos caps de setmana i festius), per atendre aquelles incidències o emergències que puguin sorgir fora de l'horari d'atenció ordinari proposat en l'oferta. Aquest servei haurà de permetre una resposta immediata i efectiva a les situacions que afectin la correcta execució dels serveis contractats.

A aquests efectes, s'entendrà per incidència o emergència, entre altres, qualsevol de les situacions següents:

- Cancel·lació, modificació o retard de vols, trens o altres mitjans de transport contractats, que no puguin ser resolts en l'horari ordinari d'atenció.
- Pèrdua de connexions o enllaços derivada d'incidències operatives del viatge.
- Errors o anomalies en les reserves confirmades (transport, allotjament, etc.) que impedeixin o comprometin la continuïtat del servei.
- Necessitat d'emissió urgent de bitllets o canvis en les reserves per causes sobrevingudes i justificades.
- Problemes greus d'allotjament (habitacions no disponibles, tancament inesperat de l'establiment, etc.).
- Emergències mèdiques o de seguretat que afectin directament al viatger durant el desplaçament.
- Canvis de destinació o itinerari derivats de decisions oficials, de seguretat o climatològiques.
- Repatriacions o retorns anticipats per causes sobrevingudes i justificades.

Fora d'aquestes situacions, les peticions que no reuneixin el caràcter urgent s'hauran de gestionar dins l'horari ordinari del servei. Aquest tipus de peticions es podran valorar com millora dins del criteri d'adjudicació corresponent (annex núm. 6.3 del PCAP).

Aquest servei ha de permetre fer totes les operacions possibles (reserves, canvis de darrera hora, etc...) a qualsevol hora del dia o de la nit. Inclourà la resolució d'incidències abans o durant el viatge, i canvis de bitllets d'avió o d'allotjament en el moment de la sol·licitud.

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

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

Les empreses licitadores descriuran detalladament les característiques del servei d'atenció 24 hores ofert, per tal que pugui ser valorat segons els criteris d'adjudicació que figuren a l'annex núm. 6.3 del PCAP.

4. CONDICIONS DE PRESTACIÓ I OPERATIVA DEL SERVEI

4.1. Condicions generals

Els encàrrecs de servei els faran les persones designades pels destinataris de l'Acord marc a què fa esment la clàusula segona d'aquest Plec, ja sigui en nom propi o per a un altre, tan aviat com es tingui la certesa de la necessitat de viatjar.

Quan una unitat necessiti la prestació d'un servei per part d'una agència de viatges, es posarà en contacte amb ella per tal de comunicar-li la seva necessitat, ja sigui telefònicament

com per mitjà de correu electrònic, sens perjudici d'allò que disposin els plecs quant a la formalització.

L'empresa adjudicatària ha de respondre a l'encàrrec de servei, en el termini més ràpid possible i sempre **inferior a 8 hores d'horari d'oficina** i haurà d'oferir, sempre que sigui possible, alternatives, tant pel que fa als bitllets dels mitjans de transport com a l'allotjament, sens perjudici del funcionament del sistema d'auto reserva que s'hagi ofert.

L'agència haurà d'informar la persona responsable de contractar el viatge, sobre les millors opcions existents, tant pel que fa a la venda convencional com a la compra per Internet – low cost, si s'escau, incloent els aspectes econòmics i 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, termini en el qual es manté el preu, en els bitllets de companyies low cost la distància de l'aeroport al punt d'arribada i els costos aproximats extres que la poden desqualificar com a millor opció, preu oficial amb taxes incloses, càrrec de gestió de l'empresa adjudicatària, el preu final amb impostos inclosos i qualsevol altre aspecte rellevant en la presa de decisions), per tal de que les persones responsables de contractar els viatges puguin decidir en cada ocasió, quina opció és la més convenient.

En el supòsit de no haver places per a les destinacions i dates sol·licitades, les empreses adjudicatàries hauran de proposar solucions alternatives.

Amb caràcter excepcional, en els viatges que requereixin condicions especials degudament justificades, el departament o entitat podrà sol·licitar a l'agència que ofereixi tantes alternatives com sigui possible, i almenys en un nombre de tres.

Per als viatges amb motiu d'un mandat judicial de persones internes, l'agència haurà de tenir en consideració, alhora d'emetre el bitllet, que els seients d'aquestes i els dels seus acompanyants pertanyents als Cossos i Forces de Seguretat de l'Estat, hauran de ser necessàriament seients contigus.

Les empreses adjudicatàries hauran de lliurar: els bitllets, reserves d'allotjament, adreces i telèfons de la persona responsable de resoldre les incidències que puguin sorgir en relació amb el transport i l'allotjament contractat, informació sobre l'hora de facturació i terminal, procediment per la facturació i, si s'escau, ajudar per a la confecció de les targetes d'embarcament, detalls de la tarifa quant a número de maletes permeses i pes màxim total, suplement per sobrecàrrega, hora d'entrada a l'hotel, document amb les cobertures de l'assegurança, informació (horaris, tipus..) referent als enllaços de transport dels aeroports amb el punt de destí i altres documents necessaris per als destinataris.

Un cop decidits tots els termes de l'encàrrec, la unitat ho confirmarà prop de l'agència de viatges, qui validarà, emetrà i trametrà els bitllets i la documentació necessària a la persona que se li designi (bitllets, bons d'hotels, targetes d'embarcament, quan sigui possible, reserva d'allotjament...). El lliurament d'aquests documents o dels localitzadors o codis, en el cas dels bitllets electrònics, haurà d'efectuar-se amb antelació suficient a la data d'inici del viatge, per tal de garantir que en cap cas un viatger pugui perdre un transport.

En aquells supòsits en què, per a l'obtenció de la targeta d'embarcament o la tramitació d'un visat, sigui necessari que l'agència de viatges formuli una declaració jurada en nom de la

persona viatgera, aquesta n'haurà d'informar prèviament la unitat sol·licitant i facilitar la informació corresponent, amb la finalitat que la persona viatgera en tingui coneixement i pugui assumir-ne la responsabilitat.

L'agència també haurà d'informar tant l'entitat destinatària com el viatger sobre els riscos coberts per l'assegurança d'assistència en viatge i de danys personals, incloent-hi els imports de cobertura i les modalitats de compensació. Així mateix, en el correu electrònic de confirmació, s'haurà d'incloure el telèfon de contacte per a emergències amb atenció les 24 hores.

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

Les empreses adjudicatàries hauran de lliurar: els bitllets, reserves d'allotjament, adreces i telèfons de la persona responsable de resoldre les incidències que puguin sorgir en relació amb el transport i l'allotjament contractat, informació sobre l'hora de facturació i terminal, procediment per la facturació i, si s'escau, ajudar per a la confecció de les targetes d'embarcament, detalls de la tarifa quant a número de maletes permeses i pes màxim total, suplement per sobrecàrrega, hora d'entrada a l'hotel, document amb les cobertures de l'assegurança, informació (horaris, tipus..) referent als enllaços de transport dels aeroports amb el punt de destí i altres documents necessaris per als destinataris.

Pel que fa al lloguer de vehicles, la unitat sol·licitant indicarà a l'agència de viatges les dates en què es requereix l'ús i les característiques del vehicle sol·licitat.

L'agència de viatges haurà de facilitar a la unitat peticionària les diferents alternatives amb la indicació, per a cadascuna d'elles, de les característiques del vehicle i el preu. Amb caràcter general, s'oferiran tarifes que incloguin assegurança a tot risc, i en cap cas la persona usuària haurà de garantir possibles danys al vehicle.

A la vista de les diverses alternatives proporcionades, la unitat seleccionarà i comunicarà per correu electrònic la que més li convingui i, en la mesura que s'ajusti a les seves necessitats, la més econòmica.

4.2. Reserva d'allotjaments

Les empreses adjudicatàries hauran de realitzar el pagament dels allotjaments per endavant, a fi que el destinataris del viatge puguin presentar el comprovant a l'arribada com a justificant del pagament, i sense necessitat de fer cap desemborsament, si així ho demana l'entitat destinatària.

L'oferta d'allotjament per part de l'agència haurà de contenir, com a mínim: nom de l'hotel, adreça de l'hotel, estrelles, disponibilitat de places, característiques o condicions de la reserva (tipus habitació, AD/MP/PC, horari check in i check out), preu oficial, descompte o tarifa especial de l'hotel/empresa adjudicatària i preu final amb impostos inclosos. L'agència

haurà de facilitar la documentació necessària que, en el seu cas, l'usuari hagi de presentar a l'establiment hotel·ler.

L'agència haurà d'informar de les tarifes reemborsables i no reemborsables. En cas de contractació de tarifes no reemborsables serà necessària la conformitat expressa i per escrit de la unitat peticionària, als efectes de cancel·lació de reserves.

En qualsevol cas, l'agència sempre ha d'oferir a la unitat l'opció més avantatjosa per a l'Administració, basant-se principalment en el preu del servei, i caldrà que utilitzi, sempre que sigui més beneficiós per a les entitats destinatàries, els acords amb cadenes hotel·leres i companyies de transport que la Generalitat hagi promogut i signat entre les parts. Per tal d'assegurar el compliment d'haver ofert a l'entitat destinatària la opció més avantatjosa, el responsable del departament/entitat podrà demanar a l'agència l'informe corresponent, que acrediti aquest fet, quan es consideri necessari i així es justifiqui.

Excepcionalment, en els casos en què la unitat peticionària del servei gestioni directament una tarifa especial amb un establiment hotel·ler o altra companyia prestadora de serveis, ho comunicarà a l'agència per tal de coordinar la seva intermediació. L'òrgan de contractació podrà requerir a l'agència que aporti la documentació corresponent als efectes d'acreditar que la tarifa aplicada per l'establiment o companyia és neta (no comissionada), com a document adjunt a la factura, preferentment, per al pagament d'aquesta. En aquests casos l'agència podrà aplicar una comissió de servei (fee) de fins a un màxim del 10% del servei prestat.

5. SISTEMA ECONÒMIC I FACTURACIÓ

L'Acord marc fixarà els preus, segons les ofertes presentades, del càrrec per:

- Emissió de bitllets de transport aeri (nacional, europeu i internacional)
- Emissió de bitllets de transport ferroviari
- Emissió de bitllets de vaixell
- Emissió de bitllets d'autocar
- Bitllets emesos a través de l'aplicació d'autoreserva
- Anul·lació de reserves
- Modificació de reserves
- Gestió de visats
- Gestió d'*ancillaries* (serveis extra vinculats al bitllet de transport)
- En els supòsits de representació institucional, el percentatge sobre la facturació global.
- Gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos (per avançar el pagament de la inscripció s'indicarà % respecte el preu d'inscripció)

- Gestió de serveis addicionals no previstos expressament

Aquests preus constitueixen el preu per serveis de mediació.

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

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

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

En el supòsit de cancel·lacions, canvis de data o classe, s'estarà a allò que cada companyia hagi establert en funció tant dels terminis de cancel·lació o variació de dates i classe, així com els percentatges de penalització.

El pagament dels serveis objecte de l'Acord marc s'efectuarà segons el **sistema de pagament** que s'ajusti a les necessitats específiques de cada departament i entitat destinatària:

- Sistema de pagament mitjançant la targeta bancària de l'agència de viatges

1. El pagament dels **bitllets de mitjans de transport** dels departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i entitats del seu sector públic es realitzarà mitjançant l'ús de la **targeta bancària de l'agència de viatges**, la qual haurà d'estar vinculada a una assegurança d'assistència en viatge i de danys personals, amb unes cobertures mínimes que garanteixin, com a mínim, els requisits establerts a la clàusula vuitena d'aquest Plec.

Pel que fa els **bitllets de mitjans de transport**, cal que la factura s'emeti per servei prestat i persona, i inclogui, com a mínim, la informació següent: dades concretes de la persona que viatja (nom i cognom), companyia de transport, trajecte, data, número de reserva i número de bitllet/vol.

Es relacionaran per separat el preu del servei contractat i el fee o comissió que correspongui, si escau. Així mateix, hi constarà reflectit el preu aplicat pel majorista o companyia de transport en cadascun dels serveis, els càrrecs d'emissió i els descomptes o bonificacions oferts d'acord amb la proposició econòmica presentada per l'agència. L'entitat destinatària podrà requerir tota la documentació que consideri necessària per verificar el contingut de la factura.

2. Pel que fa a la facturació dels càrrecs de la **resta de serveis diferents dels bitllets de mitjans de transport**, haurà d'emetre la corresponent factura electrònica, en la qual s'hauran d'incloure el servei prestat, les dates de prestació, el lloc i les persones usuàries o el nom i els cognoms de les persones que hi participin, i com a mínim, les següents dades: nom de l'hotel i ubicació; en el cas de lloguer de sales de reunions: nom de la ciutat i sala; en el cas de lloguer de vehicles: nom de la ciutat; en el cas de recepcions: lloc, número de persones i nom de la ciutat. Addicionalment, s'hi podran afegir altres dades que siguin requerides per les unitats dels departaments o entitats destinatàries.

En el cas de viatges de representació institucional, la facturació s'haurà de fer per servei prestat i caldrà especificar, a la factura electrònica, el nom i els cognoms de les persones que

hi participin. Si l'encàrrec inclou serveis d'allotjament o altres conceptes destinats a persones no vinculades als destinataris d'aquest Acord marc, s'haurà d'emetre una factura separada, on constin els noms i cognoms d'aquestes persones.

Els destinataris de l'Acord marc a què fa referència la clàusula segona d'aquest Plec tindran l'opció de demanar a l'empresa adjudicatària que emeti les factures per diverses unitats peticionàries.

3. Tramesa de les factures electròniques.

3.1. Pel que fa al sistema de tramesa de les factures electròniques corresponents als **bitllets de mitjans de transport**, aquestes hauran de ser registrades al Registre Comptable de Factures a partir de la prestació del servei. A aquests efectes, s'entendrà que el servei ha estat prestat per l'agència de viatges en el moment en què s'hagin emès i lliurat els títols de viatge, amb independència de la data en què es dugui a terme el desplaçament per part del personal usuari.

3.2. Pel que fa al sistema de tramesa de les factures electròniques corresponents a la **resta de serveis diferents als bitllets de transport**, aquestes hauran de ser registrades al Registre Comptable de Factures a partir de la prestació del servei. A aquests efectes, s'entendrà que el servei ha estat prestat per l'agència de viatges quan hagi finalitzat la pernoctació a l'allotjament o el servei corresponent.

La unitat promotora de l'expedient conformarà i certificarà positivament la recepció del servei prestat, o rebutjarà la factura en el termini de 30 dies a comptar des de la prestació del servei, d'acord amb l'establert a l'article 210 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

L'abonament del preu a l'empresa contractista s'efectuarà en els termes de l'article 198 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

D'acord amb el que estableix la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic, les factures s'han de signar amb signatura avançada basada en un certificat reconegut, i han d'incloure, necessàriament, el número d'expedient de contractació.

El format de la factura electrònica i signatura s'han d'ajustar al que disposa l'annex 1 de l'Ordre ECO/306/2015, de 23 de setembre, per la qual es regula el procediment de tramitació i anotació de les factures en el Registre comptable de factures en l'àmbit de l'administració de la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn.

La plataforma e.FACT és el punt general d'entrada de factures electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu Sector Públic.

Les dades identificatives de l'òrgan administratiu amb competències en matèria de comptabilitat pública, de l'òrgan de contractació i del destinatari, que l'empresa contractista haurà de fer constar en les factures corresponents, seran les que s'assenyalin en els respectius contractes basats.

El seguiment de l'estat de les factures es podrà consultar al web del Departament d'Economia i Finances a l'apartat de Tresoreria i Pagaments (consulta de l'estat de factures i pagaments de documents), a partir de l'endemà del registre de la factura.

<https://economia.gencat.cat/ca/ambits-actuacio/tresoreria-pagaments/>

- Sistema de pagament mitjançant la targeta bancària corporativa de l'entitat peticionària del servei

1. En els supòsits en què qualsevol de les entitats destinatàries de l'Acord marc disposi de **targeta bancària corporativa pròpia**, el sistema de pagament emprat serà mitjançant aquesta. L'entitat demandant facilitarà el/s número/s de la/es targeta/es bancàries corporatives, amb la finalitat que les agències de viatges adjudicatàries puguin efectuar-hi el càrrec corresponent, d'acord amb les comandes formalitzades per a cada desplaçament. En aquest cas, serà responsabilitat de l'entitat destinatària fixar i garantir les cobertures, si escau, de l'assegurança d'assistència en viatge i de danys personals.

2. Pel que fa als **bitllets de mitjans de transport**, cal que la factura s'emeti per servei prestat i persona, i inclogui, com a mínim, la informació següent: dades concretes de la persona que viatja (nom i cognom), companyia de transport, trajecte, data, número de reserva i número de bitllet/vol i com a pagament incloreu "abonat a targeta corporativa". S'haurà d'identificar la targeta amb la qual s'ha fet el pagament amb els 8 dígits inicials.

Les factures emeses de bitllets de mitjans de transport efectuats ala targeta corporativa s'hauran de trametre al titular de la targeta corporativa per correu electrònic, de forma immediata a la realització de l'operació bancària i fins del termini de 24 hores després de la realització del càrrec.

Es relacionaran per separat el preu del servei contractat i el *fee* o comissió que correspongui, si escau. Per tant, hi haurà de constar, per a cada servei, el preu aplicat pel majorista o per la companyia de transport, els càrrecs d'emissió i els descomptes o bonificacions oferts d'acord amb la proposta econòmica presentada per l'agència. Així mateix, l'entitat destinatària podrà requerir tota la documentació que consideri necessària per verificar el contingut de la factura.

3. Per tal de possibilitar la **conciliació dels càrrecs** de les targetes bancàries corporatives, les entitats destinatàries que utilitzen aquest sistema per al pagament de bitllets de transport podran gestionar i demanar la utilització de "targetes de crèdit de conciliació", si es considera oportú.

En el cas que no s'utilitzin targetes de crèdit de conciliació, l'empresa adjudicatària posarà a disposició del departament o entitat destinatària, sense cost, els llistats mensuals necessaris per tal de facilitar la conciliació dels càrrecs a la targeta bancària corporativa dels bitllets de transport pagats directament a les companyies.

4. Pel que fa a la facturació dels càrrecs de la **resta de serveis diferents dels bitllets de mitjans de transport**, s'haurà d'emetre la corresponent factura electrònica en les mateixes condicions que les establertes a l'apartat relatiu al *sistema de pagament mitjançant la targeta bancària de l'agència de viatges*.

6. QUADRES DE COMANDAMENT

Amb periodicitat semestral l'empresa adjudicatària haurà de remetre a la Comissió Central de Subministraments informe sobre tots els serveis realitzats durant aquest període amb la informació que es detalla en aquest apartat i en el format establert per la pròpia Comissió:

Les dades a remetre seran dividides en tres grans blocs:

- Departaments de la Generalitat.
- Entitats participants en el Sistema central d'adquisicions pertanyents al Sector públic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- Entitats participants en el Sistema central d'adquisicions no pertanyents al Sector públic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

Les dades a facilitar seran les següents:

- Per servei de bitllet d'avió: Departament/Organisme/Entitat, nom del passatger, data del viatge, companyia aèria, low cost (sí/no), trajecte, núm. bitllet/bonus, núm. factura, import total detallat per concepte (import net, càrrecs per gestió d'ancilleries, càrrecs per gestió de visats, càrrecs per gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos, càrrecs per anul·lació de reserves, càrrecs per emissió en cas de modificació, service fee, retribució en el supòsit de viatges de representació institucional, impostos, taxes,...), diferenciant entre aeri nacional, aeri nacional interinsular, aeri europeu i aeri intercontinental.
- Per servei de bitllet de tren: Departament/Organisme/Entitat, nom del passatger, data del viatge, companyia ferroviària, trajecte, núm. bitllet/bonus, núm. factura, import total detallat per concepte (import net, càrrecs per gestió d'ancilleries, càrrecs per gestió de visats, càrrecs per gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos, càrrecs per anul·lació de reserves, càrrecs per emissió en cas de modificació, service fee, retribució en el supòsit de viatges de representació institucional, impostos, taxes,...), diferenciant els que corresponen al trajecte Barcelona-Madrid/Madrid-Barcelona de la resta de trajectes.
- Per nits d'hotels: Departament/Organisme/Entitat, nom del passatger, data estada, cadena hotelera, nom de l'hotel, nombre d'estrelles de l'hotel, zona de la ciutat (només per a grans ciutats), nombre total de nits, preu unitari en règim de només allotjament (sense IVA), núm. Factura, import total sense IVA, IVA i import amb IVA.
- Lloguer de vehicles. Nombre de serveis, import sense IVA, IVA i import amb IVA.
- Altres serveis. Nombre de serveis i import sense IVA, IVA, i import amb IVA.

La remissió d'aquests quadres de comandament constitueix una obligació per a les adjudicatàries.

Per tal de fer arribar aquesta informació a la Comissió de seguiment de l'Acord marc, es facilitarà a les empreses adjudicatàries un document Excel que hauran de complimentar i retornar puntualment —com a màxim durant els mesos de febrer i setembre— amb les dades

corresponents al semestre immediatament anterior. D'aquesta manera, es garanteix una recollida i tractament homogeni de les dades.

7. RESPONSABILITAT I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL

Les empreses adjudicatàries de l'Acord marc seran responsables dels danys i perjudicis que puguin causar tant a l'Administració com a tercers durant l'execució dels contractes basats. En conseqüència, l'Administració quedarà eximida de tota responsabilitat pels danys i perjudicis ocasionats a tercers derivats de l'execució del servei.

Les empreses licitadores hauran de declarar davant la Comissió Central de Subministraments que disposen d'una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil vigent i al corrent de pagament. Aquesta pòlissa haurà de cobrir els danys corporals, materials, conseqüencials i els perjudicis econòmics purs, derivats de l'exercici de l'activitat de l'agència de viatges, tant per acció com per omissió, que puguin afectar terceres persones.

Els capitals mínims assegurats exigits per licitar en aquest Acord marc són de **1.000.000 euros per sinistre i any, amb un sublímit de 150.000 euros pels sinistres patrimonials purs**. No obstant això, els capitals assegurats pels licitadors que ultrapassin els mínims exigits per la Generalitat de Catalunya seran valorats per la Mesa de contractació, d'acord amb l'annex núm. 6.6 del PCAP.

L'acreditació de l'existència de la pòlissa es farà d'acord amb el model de declaració que s'adjunta com a annex núm. 6.5 al PCAP. **Aquesta pòlissa haurà d'estar subscripta i vigent a la data del requeriment de documentació prèvia a l'adjudicació en cas de resultar proposat adjudicatari.**

Les empreses adjudicatàries hauran de comunicar immediatament a la Comissió Central de Subministraments qualsevol modificació en la pòlissa que afecti les condicions de cobertura establertes.

8. GARANTIES D'ACCIDENTS PERSONALS I D'ASSISTÈNCIA EN VIATGE

Les empreses licitadores hauran de declarar davant la Comissió Central de Subministraments que disposen, sense cap cost addicional per a l'Administració de la Generalitat i entitats destinatàries, ni per a les persones que viatgin per compte d'aquestes, d'una assegurança d'accidents, d'equipatges i d'assistència en viatge, amb les cobertures mínimes que s'indiquen a continuació, per a tots els viatges que es realitzin en el marc del present contracte.

GARANTIES D'ACCIDENTS PERSONALS I D'ASSISTÈNCIA EN VIATGE	Cobertures mínimes
Accidents personals	
Mort per accident	300.000,00 €
Incapacitat permanent absoluta per accident i total per accident	300.000,00 €
Assistència a persones	
Despeses mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques, d'hospitalització i trasllat	15.000,00 €
Despeses per prolongar l'estada en hotel	120 €/dia, durant 10 d

Assegurança de Responsabilitat Civil privada en viatge	60.000,00 €
Despeses perllongament assegurat i 1 acompanyant	120 €/dia, durant 10 d
Despeses d'hotel de l'acompanyant desplaçat per dia (durant 3 d)	120,00 €
Viatge	
Retard sortida viatge > 4 h	100,00 €
Equipatges	
Pèrdues materials	2.000,00 €
Demora en el lliurament d'equipatge, superior a 4 h	120,00 €

Les cobertures ofertes per les empreses licitadores que ultrapassin els mínims exigits per la Generalitat de Catalunya seran valorats per la Mesa de contractació, d'acord amb l'annex núm. 6.1 del PCAP.

L'acreditació de l'existència de la pòlissa es farà d'acord amb el model de declaració que s'adjunta com a annex núm. 6.1 al PCAP. **Aquesta pòlissa haurà d'estar subscripta i vigent a la data del requeriment de documentació prèvia a l'adjudicació en cas de resultar proposat adjudicatari.**

Les empreses adjudicatàries hauran de comunicar immediatament a la Comissió Central de Subministraments qualsevol modificació en la pòlissa que afecti les condicions de cobertura establertes.

9. ALTRES OBLIGACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ

L'Administració assumirà les obligacions següents:

1. Cada departament o entitat designarà un responsable del contracte, d'acord amb el que estableix la clàusula quaranta-unena del Plec de clàusules administratives particulars. Cada departament o entitat informarà a l'empresa adjudicatària de les dades de contacte d'aquest responsable, incloent-hi el telèfon i l'adreça electrònica.

Així mateix, cada departament o entitat designarà una persona de contacte responsable de la gestió de la facturació, amb la finalitat de centralitzar la recepció, validació i, si escau, la resolució d'incidències relacionades amb les factures emeses per l'empresa adjudicatària. Les dades de contacte d'aquesta persona (adreça electrònica i telèfon) seran facilitades a l'empresa adjudicatària en el moment d'inici de la prestació del servei i hauran d'actualitzar-se en cas de modificació.

2. El responsable del contracte haurà de validar les factures en el termini establert, facilitant la tramitació del pagament dins dels terminis establerts a la normativa aplicable i a la clàusula quarta d'aquest plec.
3. En cas d'incidències amb els serveis prestats, l'Administració haurà de facilitar la informació necessària per a la seva resolució i comunicar-les formalment dins del termini acordat.
4. L'Administració es compromet a garantir que les empreses contractistes, en relació amb les dades personals a les quals tinguin accés amb ocasió del contracte, s'obliguen al compliment de tot allò que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de

protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa de desenvolupament i al que estableix el 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 i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, així com a mantenir la confidencialitat dels serveis contractats.

5. En relació amb l'expressat en l'apartat anterior, els òrgans de contractació dels departaments i les entitats destinatàries hauran de signar el corresponent acord d'encàrrec de tractament de dades personals amb les empreses adjudicatàries dels seus contractes basats, d'acord amb el model de l'annex núm. 10.1 del PCAP.

10. SUPERVISIÓ DE L'EXECUCIÓ I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

La persona responsable del servei per part de les empreses adjudicatàries informarà periòdicament del desenvolupament del servei a la persona responsable del servei del departament/entitat.

Les persones responsables del departament/entitat supervisaran el servei de forma contínua i podran demanar informes puntuals sobre el desenvolupament del servei o sobre les incidències produïdes.

La Comissió Central de Subministraments podrà fer auditories o controls de l'execució en qualsevol moment durant la vigència de l'Acord marc.

A aquest efecte, podrà recavar de les empreses adjudicatàries la documentació corresponent o qualsevol altra que estimi oportuna per a exercir les facultats de control i avaluació. Així mateix, podrà sol·licitar a l'empresa la celebració de reunions amb la persona responsable i interlocutora del contracte.

Les empreses adjudicatàries enviaran a la Comissió Central de Subministraments, semestralment, informe sobre tots els serveis realitzats durant aquest període amb la informació que es detalla a la clàusula cinquena d'aquest Plec.

Les incidències sorgides durant l'execució de l'Acord marc seran gestionades entre la persona responsable de la unitat destinatària i la persona responsable que l'empresa adjudicatària hagi designada. En el supòsit que la solució adoptada no satisfaci a la unitat destinatària, serà elevada a la Comissió Central de Subministraments.

En qualsevol cas, caldrà atènyer-se al que estableix la clàusula quarantena el PCAP.