



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE
REGULAN EL ACUERDO MARCO DE LOS
SERVICIOS DE GESTIÓN Y ASISTENCIA EN
VIAJES**

(CCS-2025-9)

-PROCEDIMIENTO ABIERTO-

Índice

| | |
|--|----|
| 1. OBJETO DEL ACUERDO MARCO | 3 |
| 2. DESTINATARIOS DEL ACUERDO MARCO | 4 |
| 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS..... | 4 |
| 3.1. Política de viajes..... | 4 |
| 3.2. Medios humanos. Equipo de trabajo..... | 5 |
| 3.3. Medios materiales..... | 7 |
| 3.4. Horario de prestación del servicio | 7 |
| 3.5. Servicio de atención 24 horas 365 días | 7 |
| 4. CONDICIONES DE PRESTACIÓN Y OPERATIVA DEL SERVICIO | 9 |
| 4.1. Condiciones generales | 9 |
| 4.2. Reserva de alojamientos..... | 11 |
| 5. SISTEMA ECONÓMICO Y FACTURACIÓN | 11 |
| 6. CUADROS DE MANDO | 15 |
| 7. RESPONSABILIDAD Y SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL..... | 16 |
| 8. GARANTÍAS DE ACCIDENTES PERSONALES Y DE ASISTENCIA EN VIAJE | 17 |
| 9. OTRAS OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN | 17 |
| 10. SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS | 18 |

1. OBJETO DEL ACUERDO MARCO

Este Acuerdo marco tiene por objeto la prestación del servicio de gestión y asistencia en viajes, que incluye:

- Los desplazamientos realizados por personas a cargo de la Administración de la Generalitat de Catalunya, de sus unidades administrativas y del resto de entidades adheridas al Sistema central de adquisiciones relacionadas en el Anexo núm. 0, que se realicen en el marco de un viaje profesional, tanto con motivo de representación institucional como de comisión de servicio.

Esta contratación dará cobertura a las necesidades de viaje profesional del personal de la Administración de la Generalitat, así como personas ajenas a la Administración que viajen o se alojen por cuenta de ésta (en este supuesto deberá justificarse en el contrato basado).

Este servicio incluye la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los billetes de transporte aéreo, terrestre, marítimo, de la reserva de alojamiento en hoteles y alquiler de vehículos, así como el alquiler de salas de conferencias y reuniones y, en general, de cualquier servicio propio de las agencias de viajes.

En concreto, el objeto del presente Acuerdo marco incluye:

- Facilitar la información horaria, tarifas, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas y otras gestiones derivadas de la preparación de los billetes de transporte aéreo, terrestre, marítimo, así como la gestión de la **reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los correspondientes billetes** de transporte.

Será obligación de la agencia de viajes la realización de las gestiones oportunas para la tramitación y obtención de **visados**.

- **Gestión del alojamiento** en hoteles de categorías adecuadas en cada caso, próximos a los destinos de los usuarios que viajan, informar del precio oficial, descuentos o tarifas especiales que apliquen, así como facilitar, en su caso, la documentación necesaria que el usuario deba presentar en el establecimiento hotelero.
- **Alquiler de vehículos.**
- **Gestión de *ancillaries*.** Se entiende por *ancillaries* la gestión de servicios extra aparte del propio billete de transporte, para mejorar la experiencia del viajero, tales como el embarque prioritario, la selección de asientos, inclusión de los servicios de equipaje, el *fast boarding*, la emisión de tarjetas de embarque, servicios de comida especiales, etc.
- **Actuaciones de atención protocolaria o de representación** (recepciones de visitantes, cáterings, servicio de audio/vídeo, servicios de relaciones públicas, traductores, y otros que pueda requerir la unidad contratante) y todas aquellas actuaciones necesarias para mantener la corrección, atención social y representativa, incluso cuando se realicen con representantes del sector privado.

- **Alquiler de sales** de conferencias y reuniones.
 - Organización de **reuniones, conferencias y otros eventos** de similares características, **siempre que estén vinculados a las necesidades de un viaje**.
 - **Cualquier otro servicio propio** del ámbito de acción de las agencias de viajes, tales como acciones promocionales, compra de entradas, entre otros.
- Los desplazamientos por motivo de un mandato judicial de personas privadas de libertad, acompañadas de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en las Islas Baleares y las Islas Canarias.

Este servicio incluye exclusivamente la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los billetes de transporte aéreo y marítimo.

La prestación de todos estos servicios deberá ajustarse a las condiciones ya la operativa de servicio descritas en la cláusula tercera del presente Pliego.

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

2. DESTINATARIOS DEL ACUERDO MARCO

Los destinatarios de los servicios objeto del presente Convenio Marco son los especificados en la cláusula quinta del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, PCAP):

- Los Departamentos de la Administración de la Generalitat de Catalunya.
- Los organismos públicos dependientes o vinculados a los departamentos de la Administración de la Generalitat y cualquier entidad pública participante en el Sistema central de adquisiciones que haya manifestado expresamente su voluntad de participar en el Acuerdo marco y que se relacionan en el anexo núm. 0 del PCAP.
- En general, las personas que realicen viajes, asistan a congresos, reuniones o conferencias con cargo a la Administración de la Generalitat, que viajen o se alojen por cuenta de ésta.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1. Política de viajes

De acuerdo con la política de viajes que rige este Acuerdo marco, se distinguen, en términos generales, tres tipos de viaje: el viaje con motivo de comisión de servicio, el viaje de representación institucional y el viaje por motivo de un mandato judicial de personas privadas de libertad.

- Se entiende como viajes con motivo de **comisión de servicio** los derivados de cometidos especiales de carácter circunstancial que deben ejercerse fuera del puesto de trabajo habitual o derivados de la asistencia a cursos de capacitación, especialización y

de perfeccionamiento, congresos y otras actuaciones que se realicen fuera de la localidad del puesto de trabajo habitual.

En el caso de funcionarios, trabajadores y personal eventual e interino incluido en el ámbito de aplicación del Decreto 138/2008, de 8 de julio, sobre indemnizaciones por servicios, los precios del alojamiento deberán ajustarse a las dietas establecidas en dicho Decreto. Asimismo, deberá garantizarse en todo caso la mejor relación calidad-precio. En cuanto a los establecimientos hoteleros, estos deberán ser de categoría estándar o, como máximo, de 3 o 4 estrellas, de acuerdo con la clasificación del Decreto 75/2020, de 4 de agosto, de turismo en Cataluña, y preferentemente, deberán estar ubicados en una zona céntrica. En cuanto a los billetes de transporte, se utilizarán las tarifas correspondientes a la clase turista. No obstante, el organismo que ordena la comisión de servicios podrá autorizar una clase superior, en casos de urgencia debidamente justificada, cuando no se disponga de billete o pasaje en clase turista, o en función de las características del viaje.

- Se entiende como viajes de **representación institucional** aquéllos que tienen por objeto la promoción, representación y defensa de los intereses de la institución de la Generalitat de Catalunya. Para estos viajes, que pueden consistir en el traslado de comitivas o delegaciones con un determinado número de personas, no se indica una política de viajes general, de forma que el departamento o entidad demandante decidirá en cada viaje particular, según requerimientos específicos, su característica concreta y política de viaje. En cualquier caso, será obligación de las empresas adjudicatarias maximizar la relación calidad-precio.

Tanto en los viajes por comisión de servicio como en los de representación institucional, podrán incluirse actuaciones de atención protocolaria (como recepciones, cáterings, etc.), el alquiler de salas para conferencias o reuniones, así como cualquier otro servicio propio prestado por una agencia de viajes.

- A efectos de este Acuerdo marco, se entiende como viajes con motivo de un mandato judicial aquellos desplazamientos de personas privadas de libertad acompañadas de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado con destino a las Islas Baleares y las Islas Canarias.

En todos los casos, las empresas adjudicatarias prestarán los servicios objeto de este Acuerdo marco en los términos establecidos en este pliego y aplicarán las directrices que rigen la política de viajes concreta del departamento o entidad demandante, en caso de disponer de ellos, y en todo aquello que no contravenga el Acuerdo marco.

En este sentido, las empresas adjudicatarias dispondrán de herramientas adecuadas que faciliten la gestión y control de estas directrices para garantizar su aplicación en su propia operativa, ya que deben velar por su cumplimiento. En consecuencia, tendrán que informar a los destinatarios de los servicios cuando éstos las contradigan y rechazar la solicitud de servicio, si a pesar del aviso, el viajero o el gestor del viaje insiste en contratar el servicio no autorizado.

3.2. Medios humanos. Equipo de trabajo

Las empresas adjudicatarias deben poner a disposición de la ejecución del Acuerdo marco

un mínimo de 3 personas, que serán las encargadas de gestionar los diferentes encargos de servicio que puedan recibir, y además, deben designar a una persona responsable del equipo. Estas personas serán las que atenderán directamente a los destinatarios del Acuerdo marco. Así, al menos, el equipo lo integrarán un total de cuatro personas: tres gestores más un responsable.

Las personas que componen el equipo de trabajo y la responsable deben conocer los idiomas catalán, castellano e inglés. Además, la persona responsable del equipo deberá disponer del grado en turismo o título equivalente o bien acreditar una experiencia en la organización de los viajes denominados en este Pliego como representación institucional o similar mínima de 5 años (en el sector de las agencias de viajes).

Cuando se trate de viajes de representación institucional, las empresas adjudicatarias tendrán que disponer también de una o varias personas que, dependiendo de las necesidades, puedan o tengan que acompañar a las comitivas en sus viajes o, incluso, realizar viajes preparatorios.

Las personas integrantes del equipo propuestas en la fase de licitación (según el anexo núm. 6.4 del PCAP) tendrán que ser las asignadas a la ejecución de este Acuerdo marco y de los encargos que se deriven. Esta designación constituye una obligación contractual.

Cualquier cambio en la composición del equipo requerirá la autorización previa de la Comisión Central de Suministros, que le autorizará si la persona sustituta acredita disponer de la experiencia y titulación mínima que se requieren en esta licitación. Una vez obtenida la conformidad de la Comisión Central de Suministros, el cambio deberá comunicarse al resto de entidades destinatarias en un plazo máximo de 5 días naturales desde el momento en que éste se haga efectivo.

El departamento o entidad demandante podrá requerir la sustitución de determinadas personas que conforman el personal encargado de la ejecución del contrato, de forma excepcional y exclusivamente en los casos de una atención insatisfactoria justificada. En estos casos será necesario el visto y aprobado de la Comisión de seguimiento del Acuerdo marco, previo informe justificativo del departamento o entidad. El nuevo personal encargado deberá tener como mínimo la misma condición y perfil profesional del personal sustituido.

Las empresas adjudicatarias indicarán la dirección de la oficina/s desde las que el personal propuesto desarrollará los encargos derivados del presente Acuerdo marco.

Todo el personal del equipo de trabajo deberá utilizar el catalán, de acuerdo con lo establecido en el PCAP. Las empresas adjudicatarias deben garantizar que todo el equipo, incluido el adicional o en caso de sustitución, conoce las políticas de viaje concretas de cada departamento o entidad, si éste le solicita. En este sentido, los departamentos o entidades facilitarán a las empresas adjudicatarias los documentos referentes a las directrices de contratación de viajes.

La Comisión Central de Suministros y los destinatarios del servicio no adquieren ningún vínculo laboral, jurídico, económico ni de ninguna otra naturaleza con el personal de las empresas adjudicatarias. La empresa adjudicataria se hace responsable de su labor y de los daños y perjuicios que ésta pueda ocasionar en la ejecución del Acuerdo marco y en los encargos que se puedan derivar.

3.3. Medios materiales

Las empresas deben poner a disposición del contrato, como mínimo, los siguientes medios materiales: una oficina donde se ejecutarán los encargos, un ordenador por miembro del equipo de trabajo y la instalación de los programas profesionales de reservas que permitan operar en todo el mundo.

Las empresas adjudicatarias indicarán la oficina donde ejecutarán los encargos que se deriven de este Acuerdo marco en régimen exclusivo (sistema de atención *out-plant*), sin perjuicio de otras oficinas que puedan poner a disposición del Acuerdo marco.

Por otra parte, las empresas adjudicatarias deberán proporcionar, para la ejecución del contrato, al menos un **programa informático** que incorpore la posibilidad de **autoreserva completa** del servicio Cytric Travel de Amadeus o servicios equivalentes. Este programa deberá incluir compañías de bajo coste y los sitios web de aerolíneas convencionales, así como los acuerdos que el departamento o entidad pueda suscribir con empresas de transporte, alojamiento y servicios de viajes.

Las empresas adjudicatarias tendrán que facilitar un código de usuario y una contraseña para que los destinatarios del departamento o entidad puedan acceder. El sistema permitirá reservas y emisiones de billetes en transporte terrestre, marítimo o aéreo, nacional e internacional, así como reservas de alojamiento en hoteles y alquiler de vehículos.

Es necesario que esta aplicación garantice la facilidad del sistema en la búsqueda de los servicios solicitados, en la gestión y seguimiento de las peticiones, en la gestión de las altas, bajas y variaciones de las personas usuarias y en la solicitud de presupuestos. Asimismo, que incorpore la opción de guardar la búsqueda provisionalmente y recuperarla posteriormente.

En el supuesto de que un departamento o entidad lo requiera a alguna agencia, será necesario que ésta le parametrize e implante en el plazo máximo de 7 semanas.

3.4. Horario de prestación del servicio

El horario mínimo de prestación del servicio que debe garantizarse por parte del equipo de trabajo asignado es de lunes a viernes de 9 horas a 17 horas.

Las empresas adjudicatarias deben disponer de una organización suficiente y adecuada para atender cualquier petición que se realice dentro de este horario. Este servicio estará cubierto por el equipo de trabajo mediante el sistema de atención *out-plant*.

Las mejoras que se propongan en este apartado, que son criterio de adjudicación en el anexo núm. 6.5 del PCAP, constituyen una obligación contractual, por lo que sólo podrán modificarse por causa de fuerza mayor y previa autorización de la Comisión de seguimiento del Acuerdo marco.

3.5. Servicio de atención 24 horas 365 días

La empresa adjudicataria deberá garantizar un servicio de atención permanente, activo las 24 horas del día, los 365 días del año (incluidos fines de semana y festivos), para atender a

aquellas incidencias o emergencias que puedan surgir fuera del horario de atención ordinario propuesto en la oferta. Este servicio deberá permitir una respuesta inmediata y efectiva a las situaciones que afecten a la correcta ejecución de los servicios contratados.

A estos efectos, se entenderá por incidencia o emergencia, entre otras, cualquiera de las siguientes situaciones:

- Cancelación, modificación o retraso de vuelos, trenes u otros medios de transporte contratados, que no puedan ser resueltos en el horario ordinario de atención.
- Pérdida de conexiones o enlaces derivada de incidencias operativas del viaje.
- Errores o anomalías en las reservas confirmadas (transporte, alojamiento, etc.) que impidan o comprometan la continuidad del servicio.
- Necesidad de emisión urgente de billetes o cambios en las reservas por causas sobrevenidas y justificadas.
- Problemas graves de alojamiento (habitaciones no disponibles, cierre inesperado del establecimiento, etc.).
- Emergencias médicas o de seguridad que afecten directamente al viajero durante el desplazamiento.
- Cambios de destino o itinerario derivados de decisiones oficiales, seguridad o climatológicas.
- Repatriaciones o retornos anticipados por causas sobrevenidas y justificadas.

Fuera de estas situaciones, las peticiones que no reúnan el carácter urgente tendrán que gestionarse dentro del horario ordinario del servicio. Este tipo de peticiones se podrán valorar como mejora dentro del criterio de adjudicación correspondiente (anexo núm. 6.3 del PCAP).

Este servicio debe permitir realizar todas las operaciones posibles (reservas, cambios de última hora, etc...) a cualquier hora del día o de la noche. Incluirá la resolución de incidencias antes o durante el viaje, y cambios de billetes de avión o alojamiento en el momento de la solicitud.

El personal de atención de este servicio deberá prestar atención personalizada reconociendo las características del cliente y su política de viajes.

Las empresas licitadoras tendrán que disponer de una red de asistencia propia, o en su caso, de agentes colaboradores tanto en el territorio nacional como internacional.

Las empresas licitadoras describirán detalladamente las características del servicio de atención 24 horas ofrecido, a fin de que pueda ser valorado según los criterios de adjudicación que figuran en el anexo núm. 6.3 del PCAP.

4. CONDICIONES DE PRESTACIÓN Y OPERATIVA DEL SERVICIO

4.1. Condiciones generales

Los encargos de servicio serán realizados por las personas designadas por los destinatarios del Acuerdo marco a que se refiere la cláusula segunda de este Pliego, ya sea en nombre propio o para otro, tan pronto como se tenga la certeza de la necesidad de viajar.

Cuando una unidad necesite la prestación de un servicio por parte de una agencia de viajes, se pondrá en contacto con ella para comunicarle su necesidad, ya sea telefónicamente como mediante correo electrónico, sin perjuicio de lo que dispongan los pliegos en cuanto a su formalización.

La empresa adjudicataria responderá al encargo de servicio, en el plazo más rápido posible y siempre **inferior a 8 horas de horario de oficina** y deberá ofrecer, siempre que sea posible, alternativas, tanto en lo que se refiere a los billetes de los medios de transporte como al alojamiento, sin perjuicio del funcionamiento del sistema de auto reserva que se haya ofrecido.

La agencia tendrá que informar la persona responsable de contratar el viaje, sobre las mejores opciones existentes, tanto en cuanto a la venta convencional como la compra por Internet – low cost, si procede, incluyendo los aspectos económicos y las condiciones del servicio (billetes abiertos o cerrados, vuelos directos o con escalas, tiempos de espera entre vuelos, condiciones del billete, tarifas y tasas, posibilidades de anulación, retorno de importes pagados, plazo en el cual se mantiene el precio, en los billetes de compañías low cost la distancia del aeropuerto en su punto de llegada y los costes aproximados extras que la pueden descalificar como mejor opción, precio oficial con tasas incluidas, cargo de gestión de la empresa adjudicataria, el precio final con impuestos incluidos y cualquier otro aspecto relevante en la toma de decisiones), para que las personas responsables de contratar los viajes puedan decidir en cada ocasión, qué opción es la más conveniente.

En el supuesto de no haber plazas para los destinos y fechas solicitadas, las empresas adjudicatarias tendrán que proponer soluciones alternativas.

Con carácter excepcional, en los viajes que requieran condiciones especiales debidamente justificadas, el departamento o entidad podrá solicitar a la agencia que ofrezca tantas alternativas como sea posible, y al menos en un número de tres.

Para los viajes con motivo de un mandato judicial de personas internas, la agencia deberá tener en consideración, a la hora de emitir el billete, que los asientos de éstas y los de sus acompañantes pertenecientes a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, tendrán que ser necesariamente asientos contiguos.

Las empresas adjudicatarias tendrán que entregar: los billetes, reservas de alojamiento, direcciones y teléfonos de la persona responsable de resolver las incidencias que puedan surgir en relación con el transporte y el alojamiento contratado, información sobre la hora de facturación y terminal, procedimiento para la facturación y, en su caso, ayudar para la preparación de las tarjetas de embarque detalles de la tarifa en cuanto a número de maletas permitidas y peso máximo total, suplementos por sobrecarga, hora de entrada al hotel,

documento con las coberturas del seguro, información (horarios, tipos..) en lo referente a los enlaces de transporte de los aeropuertos con el punto de destino y otros documentos necesarios para los destinatarios.

Una vez decididos todos los términos del encargo, la unidad lo confirmará cerca de la agencia de viajes, quien validará, emitirá y enviará los billetes y la documentación necesaria a la persona que se le designe (billetes, bonos de hoteles, tarjetas de embarque, cuando sea posible, reserva de alojamiento...). La entrega de estos documentos o de los localizadores o códigos, en el caso de los billetes electrónicos, deberá efectuarse con antelación suficiente a la fecha de inicio del viaje, a fin de garantizar que en ningún caso un viajero pueda perder un transporte.

En aquellos supuestos en los que, para la obtención de la tarjeta de embarque o la tramitación de un visado, sea necesario que la agencia de viajes formule una declaración jurada en nombre de la persona viajera, ésta deberá informar previamente a la unidad solicitante y facilitar la información correspondiente, con el fin de que la persona viajera tenga conocimiento y pueda asumirla.

La agencia también deberá informar tanto a la entidad destinataria como al viajero sobre los riesgos cubiertos por el seguro de asistencia en viaje y de daños personales, incluyendo los importes de cobertura y las modalidades de compensación. Asimismo, en el correo electrónico de confirmación, deberá incluirse el teléfono de contacto para emergencias con atención las 24 horas.

La ejecución de un encargo de servicio, desde el momento de su inicio hasta el final de su ejecución y, en su caso, de la facturación, debe ser mantenido por la propia persona de la empresa adjudicataria. Es importante que el gestor de la empresa disponga de toda la información y datos necesarios para optimizar la gestión del encargo. Excepcionalmente, si no es posible que este gestor atienda a la petición puntual dentro de la ejecución en un momento determinado, es necesario que la persona que lo sustituya disponga de todos los datos necesarios y elementos técnicos necesarios para llevar adelante la gestión encomendada.

Las empresas adjudicatarias tendrán que entregar: los billetes, reservas de alojamiento, direcciones y teléfonos de la persona responsable de resolver las incidencias que puedan surgir en relación con el transporte y el alojamiento contratado, información sobre la hora de facturación y terminal, procedimiento para la facturación y, en su caso, ayudar para la preparación de las tarjetas de embarque detalles de la tarifa en cuanto a número de maletas permitidas y peso máximo total, suplementos por sobrecarga, hora de entrada al hotel, documento con las coberturas del seguro, información (horarios, tipos..) en lo referente a los enlaces de transporte de los aeropuertos con el punto de destino y otros documentos necesarios para los destinatarios.

Por lo que respecta el alquiler de vehículos, la unidad solicitante indicará a la agencia de viajes las fechas en las que se requiere el uso y las características del vehículo solicitado.

La agencia de viajes deberá facilitar a la unidad peticionaria las diferentes alternativas con la indicación, para cada una de ellas, de las características del vehículo y precio. Con carácter general, se ofrecerán tarifas que incluyan seguro a todo riesgo, y en ningún caso la persona usuaria deberá garantizar posibles daños en el vehículo.

A la vista de las distintas alternativas proporcionadas, la unidad seleccionará y comunicará por correo electrónico la que más le convenga y, en la medida en que se ajuste a sus necesidades, la más económica.

4.2. Reserva de alojamientos

Las empresas adjudicatarias tendrán que realizar el pago de los alojamientos de antemano, a fin de que los destinatarios del viaje puedan presentar el comprobante a la llegada como justificante del pago, y sin necesidad de realizar ningún desembolso, si así lo pide la entidad destinataria.

La oferta de alojamiento por parte de la agencia deberá contener, como mínimo: nombre del hotel, dirección del hotel, estrellas, disponibilidad de plazas, características o condiciones de la reserva (tipo habitación, AD/MP/PC, horario check in y check out), precio oficial, descuento o tarifa especial del hotel/empresa adjudicataria y precio final con impuestos incluidos. La agencia deberá facilitar la documentación necesaria que, en su caso, el usuario deba presentar en el establecimiento hotelero.

La agencia debe informar sobre las tarifas reembolsables y no reembolsables. En caso de contratar tarifas no reembolsables, se requerirá el consentimiento expreso y por escrito de la unidad solicitante para cancelar las reservas.

En cualquier caso, la agencia siempre debe ofrecer a la unidad la opción más ventajosa para la Administración, basándose principalmente en el precio del servicio, y deberá utilizar, siempre que sea más beneficioso para las entidades destinatarias, los acuerdos con cadenas hoteleras y compañías de transporte que la Generalitat haya promovido y firmado entre las partes. Para asegurar el cumplimiento de haber ofrecido a la entidad destinataria la opción más ventajosa, el responsable del departamento/entidad podrá pedir a la agencia el informe correspondiente, que acredite este hecho, cuando se considere necesario y así se justifique.

Excepcionalmente, en los casos en que la unidad de servicio solicitante gestione directamente una tarifa especial con un establecimiento hotelero u otra empresa proveedora de servicios, lo comunicará a la agencia para coordinar su intermediación. El órgano de contratación podrá exigir a la agencia que aporte la documentación correspondiente para acreditar que la tarifa aplicada por el establecimiento o empresa es limpia (no comisión), como documento adjunto a la factura, preferiblemente, para el pago de la misma. En estos casos, la agencia podrá aplicar una comisión por servicio (fee) de hasta un máximo del 10 % del servicio prestado.

5. SISTEMA ECONÓMICO Y FACTURACIÓN

El Acuerdo marco fijará los precios, según las ofertas presentadas, del encargo por:

- Emisión de billetes de transporte aéreo (nacional, europeo e internacional)
- Emisión de billetes de transporte ferroviario
- Emisión de billetes de barco

- Emisión de billetes de autocar
- Billetes emitidos a través de la aplicación de autoreserva
- Anulación de reservas
- Modificación de reservas
- Gestión de visados
- Gestión de *ancillaries* (servicios extra vinculados al billete de transporte)
- En los supuestos de representación institucional, el porcentaje sobre la facturación global.
- Gestión y/o pago de inscripciones a congresos (para adelantar el pago de la inscripción se indicará un % del precio de esta)
- Gestión de servicios adicionales no previstos expresamente

Estos precios constituyen el precio por servicios de mediación.

El importe del cargo por la emisión del billete se entenderá único para trayectos de ida y vuelta efectuados con el mismo medio de transporte, y emitidos en el mismo momento, aunque sean en compañías distintas.

Si el transporte es aéreo y requiere un trayecto con escaleras, se aplicará un único cargo de emisión.

Si la compañía es low cost se aplicará el cargo de emisión ofrecido en función del destino (nacional, resto de Europa o intercontinental).

En caso de cancelaciones, cambios de fecha o clase, se aplicarán los términos establecidos por cada compañía, en función tanto de los plazos de cancelación o cambios de fechas y clase, como de los porcentajes de penalización.

El pago de los servicios objeto del Acuerdo marco se efectuará según el **sistema de pago** que se ajuste a las necesidades específicas de cada departamento y entidad destinataria:

- Sistema de pago mediante tarjeta bancaria de la agencia de viajes

1. El pago de los **billetes de medios de transporte** de los departamentos de la Administración de la Generalitat de Catalunya y entidades de su sector público se realizará mediante el uso de la **tarjeta bancaria de la agencia de viajes**, la cual deberá estar vinculada a un seguro de asistencia en viaje y de daños personales, con unas coberturas mínimas que garanticen, como mínimo, los requisitos establecidos en la cláusula octava de este Pliego.

En cuanto a los **billetes de medios de transporte**, es necesario que la factura se emita por servicio prestado y persona, e incluya, como mínimo, la siguiente información: datos concretos de la persona que viaja (nombre y apellido), compañía de transporte, trayecto, fecha, número de reserva y número de billete/vuelo.

Se relacionarán por separado el precio del servicio contratado y el *fee* o comisión que corresponda, en su caso. Asimismo, constará reflejado el precio aplicado por el mayorista o compañía de transporte en cada uno de los servicios, cargos de emisión y descuentos o bonificaciones ofrecidos de acuerdo con la proposición económica presentada por la agencia. La entidad destinataria podrá requerir toda la documentación que considere necesaria para verificar el contenido de la factura.

2. En cuanto a la facturación de los cargos del **resto de servicios distintos de los billetes de medios de transporte**, deberá emitir la correspondiente factura electrónica, en la que deberán incluirse el servicio prestado, las fechas de prestación, el lugar y las personas usuarias o el nombre y apellidos de las personas que participen, y como mínimo, los siguientes datos: nombre del hotel y ubicación; en el caso de alquiler de salas de reuniones: nombre de la ciudad y sala; en el caso de alquiler de vehículos: nombre de la ciudad; en el caso de recepciones: lugar, número de personas y nombre de la ciudad. Adicionalmente, se podrán añadir otros datos que sean requeridas por las unidades de los departamentos o entidades destinatarias.

En el caso de viajes de representación institucional, la facturación deberá realizarse por servicio prestado y deberá especificarse, en la factura electrónica, el nombre y los apellidos de las personas que participen. Si el encargo incluye servicios de alojamiento u otros conceptos destinados a personas no vinculadas a los destinatarios de este Acuerdo marco, deberá emitirse una factura separada, en la que consten los nombres y apellidos de estas personas.

Los destinatarios del Acuerdo marco al que se refiere la cláusula segunda de este Pliego tendrán la opción de pedir a la empresa adjudicataria que emita las facturas por diversas unidades peticionarias.

3. Envío de las facturas electrónicas.

3.1. En cuanto al sistema de envío de las facturas electrónicas correspondientes a los **billetes de medios de transporte**, éstas tendrán que ser registradas en el Registro Contable de Facturas a partir de la prestación del servicio. A estos efectos, se entenderá que el servicio ha sido prestado por la agencia de viajes en el momento en que se hayan emitido y entregado los títulos de viaje, con independencia de la fecha en la que se lleve a cabo el desplazamiento por parte del personal usuario.

3.2. En cuanto al sistema de envío de las facturas electrónicas correspondientes al **resto de servicios distintos a los billetes de transporte**, éstas tendrán que ser registradas en el Registro Contable de Facturas a partir de la prestación del servicio. A estos efectos, se entenderá que el servicio ha sido prestado por la agencia de viajes cuando haya finalizado la pernoctación en el alojamiento o servicio correspondiente.

La unidad promotora del expediente conformará y certificará positivamente la recepción del servicio prestado, o rechazará la factura en el plazo de 30 días a contar desde la prestación del servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 210 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

El abono del precio a la empresa contratista se efectuará en los términos del artículo 198 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

De acuerdo con lo que establece la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público, las facturas deben firmarse con firma avanzada basada en un certificado reconocido, y deben incluir, necesariamente, el número de expediente de contratación.

El formato de la factura electrónica y firma deben ajustarse a lo que dispone el anexo 1 de la Orden ECO/306/2015, de 23 de septiembre, por la cual se regula el procedimiento de tramitación y anotación de las facturas en el Registro contable de facturas en el ámbito de la administración de la Generalitat de Catalunya y el sector público que depende.

La plataforma e.FACT es el punto general de entrada de facturas electrónicas de la Administración de la Generalitat de Catalunya y de su Sector Público.

Los datos identificativos del órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública, del órgano de contratación y del destinatario, que la empresa contratista deberá hacer constar en las facturas correspondientes, serán las que se señalen en los respectivos contratos basados.

El seguimiento del estado de las facturas se podrá consultar en la web del Departamento de Economía y Finanzas en el apartado de Tesorería y Pagos (consulta del estado de facturas y pagos de documentos), a partir del día siguiente al registro de la factura.

<https://economia.gencat.cat/ca/ambits-actuacio/tesoreria-pagos/>

- Sistema de pago mediante tarjeta bancaria corporativa de la entidad peticionaria del servicio

1. En los supuestos en que cualquiera de las entidades destinatarias del Acuerdo marco disponga de **tarjeta bancaria corporativa propia**, el sistema de pago empleado será mediante la misma. La entidad demandante facilitará el/los número/s de la/s tarjeta/s bancarias corporativas, con el fin de que las agencias de viajes adjudicatarias puedan efectuar el cargo correspondiente, de acuerdo con los pedidos formalizados para cada desplazamiento. En tal caso, será responsabilidad de la entidad destinataria fijar y garantizar las coberturas, en su caso, del seguro de asistencia en viaje y de daños personales.

2. Con respecto a los **billetes de medios de transporte**, es necesario que la factura se emita por servicio prestado y persona, e incluya, como mínimo, la siguiente información: datos concretos de la persona que viaja (nombre y apellido), compañía de transporte, trayecto, fecha, número de reserva y número de billete/vuelo y como pago incluir "abonado a tarjeta corporativa". Se deberá identificar la tarjeta con la que se ha realizado el pago con los 8 dígitos iniciales.

Las facturas emitidas de billetes de medios de transporte efectuados en la tarjeta corporativa deberán enviarse al titular de la tarjeta corporativa por correo electrónico, de forma inmediata a la realización de la operación bancaria y hasta el plazo de 24 horas después de la realización del cargo.

Se relacionarán por separado el precio del servicio contratado y el fee o comisión que corresponda, en su caso. Por lo tanto, deberá constar, para cada servicio, el precio aplicado por el mayorista o por la compañía de transporte, los cargos de emisión y los descuentos o

bonificaciones ofrecidos de acuerdo con la propuesta económica presentada por la agencia. Asimismo, la entidad destinataria podrá requerir cuanta documentación considere necesaria para verificar el contenido de la factura.

3. Con el fin de posibilitar la **conciliación de los cargos** de las tarjetas bancarias corporativas, las entidades destinatarias que utilicen este sistema para el pago de billetes de transporte podrán gestionar y solicitar la utilización de “tarjetas de crédito de conciliación”, si se considera oportuno.

En caso de que no se utilicen tarjetas de crédito de conciliación, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del departamento o entidad destinataria, sin coste, los listados mensuales necesarios para facilitar la conciliación de los cargos en la tarjeta bancaria corporativa de los billetes de transporte pagados directamente a las compañías.

4. En cuanto a la facturación de los cargos del **resto de servicios distintos a los billetes de medios de transporte**, deberá emitirse la correspondiente factura electrónica en las mismas condiciones que las establecidas en el apartado relativo al *sistema de pago mediante la tarjeta bancaria de la agencia de viajes*.

6. CUADROS DE MANDO

Con periodicidad semestral la empresa adjudicataria deberá remitir a la Comisión Central de Suministros informe sobre todos los servicios realizados durante este período con la información que se detalla en este apartado y en el formato establecido por la propia Comisión:

Los datos que deberán remitirse serán divididos en tres grandes bloques:

- Departamentos de la Generalitat.
- Entidades participantes en el Sistema central de adquisiciones pertenecientes al sector público de la Administración de la Generalitat de Catalunya.
- Entidades participantes en el Sistema Central de Adquisiciones no pertenecientes al sector público de la Administración de la Generalitat de Catalunya.

Los datos que deberán facilitarse serán los siguientes:

- Por servicio de billete de avión: Departamento/Organismo/Entidad, nombre del pasajero, fecha del viaje, compañía aérea, low cost (sí/no), trayecto, núm. billete/bonus, núm. factura, importe total detallado por concepto (importe neto, cargos por gestión de *ancillaries*, cargos por gestión de visados, cargos por gestión y/o pago de inscripciones a congresos, cargos por anulación de reservas, cargos por emisión en caso de modificación, *service fee*, retribución en el supuesto de viajes de representación institucional, impuestos, tasas,...), diferenciando entre aéreo nacional, aéreo nacional interinsular, aéreo europeo y aéreo intercontinental.
- Por servicio de billete de tren: Departamento/Organismo/Entidad, nombre del pasajero, fecha del viaje, compañía ferroviaria, trayecto, núm. billete/bonus, núm. factura, importe total detallado por concepto (importe neto, cargos por gestión de *ancillaries*, cargos por gestión de visados, cargos por gestión y/o pago de inscripciones a congresos, cargos por

anulación de reservas, cargos por emisión en caso de modificación, *service fee*, retribución en el supuesto de viajes de representación institucional, impuestos, tasas,... Barcelona-Madrid/Madrid-Barcelona del resto de trayectos.

- Para noches de hotel: Departamento/Organización/Entidad, nombre del pasajero, fecha de estancia, cadena hotelera, nombre del hotel, número de estrellas del hotel, zona de la ciudad (sólo para grandes ciudades), número total de noches, precio unitario solo por alojamiento (sin IVA), número de factura, importe total sin IVA, IVA e importe con IVA.
- Alquiler de vehículos. Número de servicios, importe sin IVA, IVA e importe con IVA.
- Otros servicios. Número de servicios e importe sin IVA, IVA, e importe con IVA.

La remisión de estos cuadros de mando constituye una obligación para las adjudicatarias.

Con el fin de hacer llegar esta información a la Comisión de seguimiento del Acuerdo marco, se facilitará a las empresas adjudicatarias un documento Excel que tendrán que cumplimentar y devolver puntualmente —como máximo durante los meses de febrero y septiembre— con los datos correspondientes al semestre inmediatamente anterior. De esta forma, se garantiza una recogida y tratamiento homogéneo de los datos.

7. RESPONSABILIDAD Y SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Las empresas adjudicatarias del Acuerdo marco serán responsables de los daños y perjuicios que puedan causar tanto a la Administración como a terceros durante la ejecución de los contratos basados. En consecuencia, la Administración quedará eximida de toda responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados a terceros derivados de la ejecución del servicio.

Las empresas licitadoras tendrán que declarar ante la Comisión Central de Suministros que disponen de una póliza de seguros de responsabilidad civil vigente y al corriente de pago. Esta póliza deberá cubrir los daños corporales, materiales, consecuenciales y los perjuicios económicos puros, derivados del ejercicio de la actividad de la agencia de viajes, tanto por acción como por omisión, que puedan afectar a terceras personas.

Los capitales mínimos asegurados exigidos para licitar en este Acuerdo marco serán de **1.000.000 euros por siniestro y año, con un sublímite de 150.000 euros por los siniestros patrimoniales puros**. Sin embargo, los capitales asegurados por los licitadores que sobrepasen los mínimos exigidos por la Generalitat de Catalunya serán valorados por la Mesa de contratación, de acuerdo con el anexo núm. 6.6 del PCAP.

La acreditación de la existencia de la póliza se realizará de acuerdo con el modelo de declaración que se adjunta como anexo núm. 6.5 en el PCAP. **Esta póliza deberá estar suscrita y vigente en la fecha del requerimiento de documentación previa a la adjudicación en caso de resultar propuesto adjudicatario.**

Las empresas adjudicatarias tendrán que comunicar inmediatamente a la Comisión Central de Suministros cualquier modificación en la póliza que afecte a las condiciones de cobertura establecidas.

8. GARANTÍAS DE ACCIDENTES PERSONALES Y DE ASISTENCIA EN VIAJE

Las empresas licitadoras tendrán que declarar ante la Comisión Central de Suministros que disponen, sin coste adicional alguno para la Administración de la Generalitat y entidades destinatarias, ni para las personas que viajen por cuenta de éstas, de un seguro de accidentes, de equipajes y de asistencia en viaje, con las coberturas mínimas que se indican a continuación, para todos los viajes que se realicen en el marco del presente contrato.

| GARANTÍAS DE ACCIDENTES PERSONALES Y DE ASISTENCIA EN VIAJE | Coberturas mínimas |
|---|---------------------------|
| Accidentes personales | |
| Muerte por accidente | 300.000,00 € |
| Incapacidad permanente absoluta por accidente y total por accidente | 300.000,00 € |
| Asistencia a personas | |
| Gastos médicos, quirúrgicos, farmacéuticos, de hospitalización y traslado | 15.000,00 € |
| Gastos para prolongar la estancia en hotel | 120 €/día, durante 10 d |
| Seguro de Responsabilidad Civil privado en viaje | 60.000,00 € |
| Gastos prolongación asegurada y 1 acompañante | 120 €/día, durante 10 d |
| Gastos de hotel del acompañante desplazado por día (durante 3 d) | 120,00 € |
| Viaje | |
| Retraso salida viaje > 4 h | 100,00 € |
| Equipaje | |
| Pérdidas materiales | 2.000,00 € |
| Demora en la entrega de equipaje, superior a 4 h | 120,00 € |

Las coberturas ofrecidas por las empresas licitadoras que sobrepasen los mínimos exigidos por la Generalitat de Catalunya serán valoradas por la Mesa de contratación, de acuerdo con el anexo núm. 6.1 del PCAP.

La acreditación de la existencia de la póliza se realizará de acuerdo con el modelo de declaración que se adjunta como anexo núm. 6.1 en el PCAP. **Esta póliza deberá estar suscrita y vigente en la fecha del requerimiento de documentación previa a la adjudicación en caso de resultar propuesto adjudicatario.**

Las empresas adjudicatarias tendrán que comunicar inmediatamente a la Comisión Central de Suministros cualquier modificación en la póliza que afecte a las condiciones de cobertura establecidas.

9. OTRAS OBLIGACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

La Administración asumirá las siguientes obligaciones:

1. Cada departamento o entidad designará un responsable del contrato, de acuerdo con lo que establece la cláusula cuarenta y primera del Pliego de cláusulas administrativas particulares. Cada departamento o entidad informará a la empresa adjudicataria de los

datos de contacto de este responsable, incluyendo el teléfono y la dirección de correo electrónico.

Asimismo, cada departamento o entidad designará a una persona de contacto responsable de la gestión de la facturación, con la finalidad de centralizar la recepción, validación y, en su caso, la resolución de incidencias relacionadas con las facturas emitidas por la empresa adjudicataria. Los datos de contacto de esta persona (dirección electrónica y teléfono) serán facilitados a la empresa adjudicataria en el momento de inicio de la prestación del servicio y tendrán que actualizarse en caso de modificación.

2. El responsable del contrato deberá validar las facturas en el plazo establecido, facilitando la tramitación del pago dentro de los plazos establecidos en la normativa aplicable y en la cláusula cuarta de este pliego.
3. En caso de incidencias con los servicios prestados, la Administración deberá facilitar la información necesaria para su resolución y comunicar formalmente las mismas dentro del plazo acordado.
4. La Administración se compromete a garantizar que las empresas contratistas, en relación a los datos personales a las cuales tenga acceso con ocasión del contrato, se obligan al cumplimiento de todo aquello que establece la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, a la normativa de desarrollo y al que establece el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el cual se deroga la Directiva 95/46/CE, así como a mantener la confidencialidad de los servicios contratados.
5. En relación con lo expresado en el apartado anterior, los órganos de contratación de los departamentos y las entidades destinatarias tendrán que firmar el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento de datos personales con las empresas adjudicatarias de sus contratos basados, de acuerdo con el modelo del anexo núm. 10.1 del PCAP.

10. SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

La persona responsable del servicio por parte de las empresas adjudicatarias informará periódicamente del desarrollo del servicio a la persona responsable del servicio del departamento/entidad.

Las personas responsables del departamento/entidad supervisarán el servicio de forma continua y podrán solicitar informes puntuales sobre el desarrollo del servicio o sobre las incidencias producidas.

La Comisión Central de Suministros podrá realizar auditorías o controles de la ejecución en cualquier momento durante la vigencia del Acuerdo marco.

A tal efecto, podrá recabar de las empresas adjudicatarias la documentación correspondiente o cualquier otra que estime oportuna para ejercer las facultades de control y evaluación. Asimismo, podrá solicitar a la empresa la celebración de reuniones con la persona responsable e interlocutora del contrato.

Las empresas adjudicatarias enviarán a la Comisión Central de Suministros, semestralmente, informe sobre todos los servicios realizados durante este período con la información que se detalla en la cláusula quinta de este Pliego.

Las incidencias surgidas durante la ejecución del Acuerdo marco serán gestionadas entre el responsable de la unidad destinataria y el responsable que la empresa adjudicataria haya designado. En el supuesto de que la solución adoptada no satisfaga a la unidad destinataria, será elevada a la Comisión Central de Suministros.

En cualquier caso, habrá que atenerse a lo que establece la cláusula cuarentena el PCAP.