

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE L'EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ D'UN NOU ACORD MARC DE SERVEIS DE GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES

Justificació de la necessitat de contractar

Antecedents

L'actual Acord marc del servei de gestió i assistència en viatges (CCS 2022 3) va iniciar la seva vigència el 25 de gener de 2022 fins el 24 de gener de 2024 (vigència inicial d'un any amb possibilitat de pròrrogues anuals fins a un màxim de 4 anys -vigència inicial més pròrrogues-). Posteriorment, el 25 de gener de 2024, es va prorrogar per un període d'un any, fins el 24 de gener de 2025. Recentment, el 25 de gener de 2025, s'ha acordat la segona pròrroga per un període d'un any, fins màxim el 24 de gener de 2026, moment en què finalitzarà la seva vigència.

Per aquest motiu, i atès que aquest tipus de prestacions continuen essent necessàries per al normal funcionament dels Departaments de la Generalitat i del seu sector públic adherit, en data 14 de març de 2025, la Comissió Central de Subministraments va aprovar l'acord d'inici d'expedient per a licitar un nou acord marc de gestió i assistència en viatges.

Insuficiència de mitjans

Es fa constar que la Generalitat de Catalunya no disposa dels mitjans humans ni materials per fer front a aquests serveis, per la qual cosa es fa necessària la seva externalització a empreses especialitzades en aquest àmbit.

Preparació i disseny del nou Acord marc

Reunions prèvies

Per a la preparació del nou Acord marc (en endavant, AM) s'han constituït diversos grups de treball per abordar les temàtiques clau per al disseny dels nous plecs.

D'una banda, s'ha convocat la Comissió de seguiment de l'AM, integrada per la persona titular de la Subdirecció general de Compra Centralitzada de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya en qualitat de presidenta, la responsable tècnica d'aquesta família de béns d'aquesta Subdirecció i persones expertes en representació de diferents Departaments i organismes dependents de la Generalitat, en especial, aquells que en fan més ús: el Departament d'Unió Europea i Acció Exterior, el Departament de Presidència, el Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació, i el Departament de Cultura. A aquestes reunions s'han incorporat dues persones representats de l'Agència Catalana de Turisme, atesa la seva expertesa i per ser una de les entitats destinatàries amb més volum econòmic contractat.

D'altra banda, amb l'objectiu de detectar els punts forts i febles de l'AM, s'ha comptat amb la col·laboració de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), l'Institut de Recerca i Tecnologia Agroalimentàries (IRTA), l'Institut de recerca biomèdica de Barcelona (IRB Barcelona), totes elles participants en un volum rellevant

de l'AM. També s'ha comptat amb la participació de l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya.

Així mateix, s'ha comptat amb l'assessorament de l'ACAVE (Associació Corporativa d'Agències de Viatges Especialitzades), que ha aportat una visió experta i actualitzada del sector, contribuint a la identificació de les principals tendències de mercat i de les pràctiques habituals en la prestació d'aquests serveis.

Paral·lelament, s'ha dut a terme una anàlisi del seguiment de l'execució del contracte amb les 10 empreses actualment adjudicatàries de l'AM, amb la finalitat d'identificar-ne les fortaleeses i febleses, així com detectar possibles àrees de millora.

Les temàtiques que s'han analitzat amb els diferents grups de treball són, principalment: l'abast de l'àmbit objectiu del contracte, l'eina d'auto reserva, els criteris d'adjudicació, la contractació basada, les tarifes hoteleres i el sistema econòmic i de facturació.

L'abast de l'àmbit objectiu és el que ha generat més dubtes i diversitat d'interpretacions (què és el que es pot contractar i què no dins d'aquest servei integral d'agències de viatges). Pel que fa als criteris d'adjudicació, s'ha estudiat la viabilitat d'actualitzar-los o afegir-ne de nous. També s'han actualitzat els càrrecs de comissió mínims fixats a l'oferta econòmica.

Ara bé, la gran novetat del present AM és el canvi en la figura del sistema de pagament dels mitjans de transport, que actualment es fa mitjançant la targeta corporativa VISA Corporate del BBVA i a partir del nou contracte es preveu l'ús de les targetes de crèdit pròpies de les agències de viatges adjudicatàries per a la gestió i pagament d'aquests serveis.

D'acord amb el criteri recollit a la Nota de la Direcció General de Política Financera i la Intervenció, es preveu que el pagament dels títols de transport es realitzi a través de les targetes de crèdit de les agències adjudicatàries, en substitució del sistema anterior basat en la VISA corporativa.

En aquest context de canvi, s'ha constituït un grup de treball específic amb l'objectiu de definir com ha de quedar redactada la nova clàusula sobre el sistema de pagament.

Aquest grup de treball ha abordat dues qüestions especialment rellevants derivades d'aquest canvi:

- Garantir que les cobertures d'assegurances que oferiran les agències s'adeqüin el màxim possible a les que tenim actualment amb la targeta corporativa VISA Corporate del BBVA.
- Establir un sistema de facturació i de pagament que penalitzi el mínim possible a les empreses i sigui eficient de gestionar pels diferents òrgans de contractació.

Per tractar aquest segon punt, s'han realitzat sessions monogràfiques amb diferents unitats implicades, principals usuàries d'aquest AM i empreses del sector.

Altres novetats respecte l'actual AM (Exp. CCS 2022 3)

- La nova estructura del Plec de prescripcions tècniques (en endavant, PPT) incorpora una clàusula específica (clàusula vuitena) que fixa les **cobertures mínimes exigibles de**

l'assegurança d'assistència en viatge. Les empreses licitadores podran ampliar l'import i el concepte d'aquestes cobertures com a millora valorable en els criteris d'adjudicació.

- Pel que fa a l'àmbit **objectiu**, s'ha treballat per establir un criteri homogeni que permeti delimitar amb precisió l'abast del contracte i evitar interpretacions divergents sobre els serveis que poden ser objecte de contractació a través de l'AM. En aquest sentit, s'hi detallen de manera expressa tant els serveis principals com els accessoris inclosos. Així mateix, s'hi especifica que, en el cas dels serveis d'organització de reunions, conferències i altres esdeveniments —tradicionalment més controvertits—, només seran admesos si estan necessàriament vinculats a un desplaçament o viatge.

D'altra banda, s'incorpora el servei de lloguer de vehicles, que no figurava de manera expressa en l'AM vigent. Tot i que s'ha valorat la possibilitat d'establir una comissió de servei específica associada a aquest concepte, aquesta opció s'ha descartat, atès que es tracta de serveis que habitualment ja són objecte de comissions directes per part de les pròpies companyies de lloguer. El mateix criteri s'aplica a la gestió de reserves d'allotjament, ja que, en la majoria dels casos, els hotels o cadenes hoteleres ja preveuen una comissió per aquest tipus de serveis.

- Com a novetat, s'ha previst expressament la casuística, en principi residual, en què la unitat peticionària del servei gestioni directament una tarifa especial amb un establiment hotelier o altra companyia prestadora de serveis. En aquests casos, 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 de fins a un màxim del 10% del servei prestat.
- El servei d'atenció 24 hores els 365 dies de l'any es considera imprescindible per al correcte desenvolupament dels viatges emparats per l'AM. S'ha detallat amb més precisió l'abast i finalitat d'aquest servei, que ha de quedar restringit a la gestió d'incidències urgents que no puguin ser resoltes durant l'horari ordinari d'atenció. Així mateix, s'ha especificat que es tracta d'un servei permanent (ininterromput) i que no comportarà cap cost addicional per a l'Administració.

En aquest sentit, a la clàusula corresponent del PPT s'han delimitat els supòsits d'atenció incidental o urgent, i s'ha incorporat com a criteri de valoració la possibilitat que l'empresa licitadora amplii l'abast d'aquest servei, oferint cobertura a qualsevol incidència produïda fora de l'horari establert en la seva proposta, amb independència del seu caràcter urgent.

- Amb la col·laboració i assessorament de l'Àrea d'Administració Digital del Gabinet Tècnic del Departament d'Economia i Finances, s'acorda incorporar un model d'acord específic de tractament de dades de caràcter personal, per què els diferents òrgans de contractació el signin amb les agències que resultin adjudicatàries dels contractes basats corresponents.
- Per últim, com a novetat, s'incrementa el nombre màxim d'empreses que poden resultar adjudicatàries de 10 a 15. Aquest increment es deu al major valor estimat del contracte (VEC) calculat a partir de les estimacions de consum informat pels Departaments i entitats

que han manifestat la voluntat d'adherir-se a l'AM (un total de 155 entitats). A l'actual Acord marc, amb un VEC de 88.717.662,38 euros, les 10 empreses adjudicatàries han executat contractacions basades per imports, totes elles, força considerables, i algunes d'elles al límit de les seves capacitats. El futur Acord marc preveu un VEC de 187.500.852,43 euros, doblant l'actual, i es considera necessari ampliar el nombre d'empreses que puguin donar servei garantint la qualitat, a les entitats adherides al nou AM, que s'ha incrementat en un 25% respecte l'anterior. Aquestes entitats es relacionen en document annex al PCAP.

Un cop finalitzada la fase preparatòria, i per tal de cobrir les necessitats actuals dels diferents departaments de la Generalitat i entitats adherides al SCA, es proposa la present licitació d'acord amb els elements estructurals descrits en els apartats següents.

Finalitat i objecte de l'AM

El present AM té com a finalitat:

- 1) Determinar les condicions de prestació dels serveis objecte de l'AM, així com els preus unitaris.
- 2) Fixar les bases que regiran els contractes basats en aquest AM, les condicions d'adjudicació i d'execució d'aquests encàrrecs.
- 3) Seleccionar l'empresa o empreses que hauran de prestar els serveis objecte de l'AM, prèvia avaluació de les ofertes presentades.

L'objecte del present AM és la prestació del servei de gestió i assistència en viatges que inclou la gestió de la reserva, de l'emissió, de la modificació, de l'anul·lació, si s'escau, i del lliurament de bitllets de transport aeri, terrestre i marítim, 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. Així mateix, inclou, quan s'escaigui, la realització d'activitats relatives a l'atenció protocol·lària o de representació i totes aquelles que siguin necessàries per mantenir la correcció, l'atenció social i representativa, fins i tot quan es facin amb representants del sector privat.

La finalitat de la contractació és donar cobertura a les necessitats de viatge professional del personal de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i a persones alienes a l'Administració, sempre que viatgin o s'allotgin per compte d'aquesta.

També formaran part de l'àmbit objectiu 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. En aquest darrer cas, s'inclourà exclusivament la gestió de la reserva, emissió, modificació, anul·lació i lliurament dels bitllets de transport aeri i marítim.

La codificació corresponent a la nomenclatura del Vocabulari Comú de Contractes (CPV) és: **63510000-7 (serveis d'agències de viatges i similars).**

Justificació de la no divisió en lots

El present contracte no s'ha dividit en lots atès que la realització independent de les prestacions que en conformen l'objecte dificultaria tècnicament la seva correcta execució. La naturalesa del servei requereix una coordinació complexa i integrada de diferents prestacions, que es conceben com un servei únic i global.

Així mateix, s'ha observat que, en la pràctica habitual, la majoria de peticions de servei formulades pels departaments i entitats destinatàries inclouen simultàniament dos o més dels serveis previstos als plecs. Per exemple, l'emissió d'un bitllet d'avió sol anar acompanyada de la reserva d'allotjament o altres serveis addicionals. La divisió del contracte en lots podria comportar que cada servei fos tramitat i gestionat per empreses adjudicatàries diferents, fet que generaria una complexitat operativa significativa i una possible manca de coordinació entre prestadors.

Des del punt de vista de l'eficiència econòmica, la centralització de la contractació pot afavorir l'obtenció de condicions més avantatjoses (com ara tarifes globals o descomptes per volum), les quals serien difícilment assolibles en cas de fragmentació del contracte per lots.

D'altra banda, cal tenir en compte que el servei objecte del contracte s'ha concebut com una solució integral o "tancada", fet que fa que no resulti pertinent ni operatiu dividir-lo en components a licitar per separat. La seva divisió desvirtuaria el concepte de solució única que es pretén garantir.

A més, la separació en lots podria dificultar l'establiment de criteris d'adjudicació objectius i homogenis entre les diferents categories, la qual cosa comprometria la transparència i la comparabilitat necessàries en el procés de licitació.

S'ha estudiat la viabilitat de dividir l'objecte del contracte atenent a criteris territorials; tanmateix, s'ha descartat aquesta opció, ja que es considera que la ubicació geogràfica no és un factor determinant en aquest cas. Les agències de viatge desenvolupen la seva activitat principalment de manera remota, mitjançant canals en línia, fet que permet prestar el servei de forma homogènia i eficient amb independència del territori.

Finalment, pel que fa a l'accés de les petites i mitjanes empreses (PIME), es considera que la solvència econòmica i tècnica exigida en aquesta licitació és prou moderada per permetre la seva participació efectiva i alhora garantir la correcta execució del contracte, en relació al valor estimat previst. En aquest sentit, la divisió del contracte no només no facilitaria l'accés de les PIME, sinó que podria generar una fragmentació excessiva que comportés, paradoxalment, una restricció injustificada de la competència.

Valor estimat del contracte i pressupost base de licitació

D'acord amb l'article 101.1 de la de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (d'ara en endavant, LCSP), tots els preus o valors econòmics referits en els plecs de l'AM s'expressen sense l'IVA que pugui correspondre, que es considera partida independent.

El **valor estimat del contracte**, de conformitat amb els criteris establerts al referit article de la LCSP, s'ha calculat tenint en compte la despesa que potencialment es generaria durant tota la possible durada de l'AM, incloent-hi les possibles pròrroques i les modificacions previstes,

sobre la base de l'import de consum anual previst informat per tots els departaments de l'Administració de la Generalitat i les entitats adherides que han manifestat la seva voluntat expressa en participar-hi (155 entitats), que ha resultat en un total de **187.500.852,43 euros**.

La **despesa anual** prevista pels Departaments de la Generalitat i les entitats adherides que han manifestat la seva voluntat expressa en participar en l'Acord marc (155 entitats), suma un total de **42.613.830,10 euros**. La distribució d'aquesta despesa, per tipologia de servei, s'ha calculat prenent com a base la despesa percentual per servei durant l'exercici de 2024.

Import estimat anual (sense IVA)	PBL vigència inicial (2 anys) (sense IVA)	Modificacions a l'alça previstes (màxim 20%)	Pròrrogues	VEC total
42.613.830,10 €	85.227.660,20 €	17.045.532,04 €	85.227.660,20 €	187.500.852,43 €

Previsió despesa anual (basat en despesa % per servei del 2024)			
Servei	Nombre serveis	Total volum (€)	%
Allotjament	27.084	8.834.663,92 €	41,67%
Aeri Europeu	25.833	3.913.173,44 €	18,46%
Aeri Intercontinental	5.545	2.896.582,80 €	13,66%
Altres serveis (*)	4.623	2.075.783,71 €	9,79%
Aeri Internacional	2.976	1.273.052,99 €	6,00%
Aeri Nacional	9.907	1.161.353,82 €	5,48%
Tren Bcn-Mad/Mad-Bcn	15.669	597.407,01 €	2,82%
Lloguer Vehicles	827	196.141,54 €	0,93%
Autocar	885	173.101,09 €	0,82%
Aeri Nacional Interinsular	277	40.138,97 €	0,19%
Tren Altres Trajectes	36.782	25.516,40 €	0,12%
Vaixell	71	14.235,09 €	0,07%
Total	130.479	21.201.150,78 €	100,00%

Distribució estimada per a 2026		
Servei	Entitats	Departaments
Allotjament	16.621.107,51 €	1.136.365,72 €
Aeri Europeu	7.362.054,40 €	503.335,06 €
Aeri Intercontinental	5.449.490,16 €	372.575,28 €
Altres serveis (*)	3.905.278,64 €	266.999,34 €
Aeri Internacional	2.395.060,04 €	163.747,46 €
Aeri Nacional	2.184.914,66 €	149.380,06 €
Tren Bcn-Mad/Mad-Bcn	1.123.932,53 €	76.841,95 €
Lloguer Vehicles	369.011,17 €	25.228,86 €
Autocar	325.663,98 €	22.265,27 €
Aeri Nacional Interinsular	75.515,51 €	5.162,91 €
Tren Altres Trajectes	48.005,31 €	3.282,07 €
Vaixell	26.781,21 €	1.831,00 €

Total	39.886.815,11 €	2.727.014,99 €
Total Deps. i entitats	42.613.830,10 €	

Detall allotjament			
Destí	Nombre serveis	Total volum (€)	%
Nacional	13.567	3.559.368,83 €	40,29%
Internacional	13.517	5.275.295,09 €	59,71%
Total	27.084	8.834.663,92 €	100,00%

Solvència econòmica i financera

La solvència econòmica i financera que s'exigeix per a aquest contracte consisteix en disposar d'un volum anual de negocis en l'àmbit al qual es refereix l'AM, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles, en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes, per un import igual o superior al 6,5% de l'import estimat anual: **2.769.898,96 euros**.

S'ha constatat que, al llarg dels gairebé quatre anys de vigència de l'AM, la contractació s'ha distribuït de manera equilibrada entre les 10 empreses actualment adjudicatàries.

En coherència amb la solvència exigida en l'anterior licitació -equivalent al 10% de l'import anual per a un total de 10 empreses-, s'ha considerat adequat fixar el llindar de solvència en un 6,5% de l'import estimat anual. Aquest percentatge suposa un nivell d'exigència equiparable al de la licitació anterior, tenint en compte que en l'actual es preveu la possible adjudicació a un màxim de 15 empreses.

En aquest sentit, es considera que aquest import garanteix una aptitud suficient per a què les potencials 15 empreses adjudicatàries puguin donar compliment a la totalitat de les obligacions contractuals amb garanties suficients i de forma ajustada als plecs, sense eventualitats perjudicials per a l'Administració. Així mateix, s'entén que el 6,5% de l'import estimat anual resulta en una xifra raonable a fi de fomentar la participació de les PIME a aquesta licitació, alhora que es disposa d'un marc en el qual pugui regir la competència entre les empreses.

Per a acreditar la solvència econòmica i financera, les empreses proposades adjudicatàries hauran d'aportar els comptes anuals de l'annualitat que es vulgui acreditar, degudament presentats en el corresponent registre mercantil, comercial o en el registre oficial preceptiu que resulti d'aplicació.

Solvència tècnica o professional

La solvència tècnica o professional s'acreditarà per mitjà de la relació dels principals serveis o treballs efectuats de la mateixa o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte de l'AM, en l'**any de major execució dels tres últims anys**, en la qual se n'indiqui l'import, la data i el destinatari, públic o privat, acreditant un mínim de contractació anual (IVA exclòs) de **2.769.898,96 euros**.

Classificació empresarial

Les empreses licitadores podran o bé acreditar la solvència requerida anteriorment o la classificació empresarial corresponent al Grup U – serveis generals – Subgrup 4 – agència de viatges – Categoria D.

Determinació dels preus unitaris de l'AM

Atesa la naturalesa de les despeses i oscil·lació de les tarifes de bitllets de transport aeri, marítim o terrestre, no pot determinar-se amb antelació un preu unitari fixe per servei, per la qual cosa es proposa l'aplicació de comissions de servei (càrrec de gestió/*service fee*) que seran aplicades a les tarifes que regeixin en el moment del requeriment de la prestació concreta. D'aquesta manera s'aconsegueix un sistema que no impedeixi la concurrència en un sector on predominen les tarifes dinàmiques.

Termini de durada del contracte

La vigència inicial de l'Acord marc serà de dos anys, a comptar des de la data de la publicació en el Perfil de contractant de la Comissió Central de Subministraments de la formalització dels documents contractuals de l'AM.

Aquesta durada inicial es pot prorrogar per períodes màxims de 12 mesos fins un total de 4 anys (període inicial més pròrrogues).

Elecció del procediment de contractació

Es proposa adjudicar el present expedient de contractació mitjançant procediment obert amb pluralitat de criteris d'adjudicació, de conformitat amb el que estableixen els articles 131, 145 i 146 de la LCSP.

L'adjudicació es realitzarà a la/es millor/s oferta/es en relació qualitat-preu, d'acord amb diferents criteris d'adjudicació avaluable de manera automàtica, fomentant així la publicitat i la concurrència competitiva per obtenir l'oferta més satisfactòria als interessos de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, garantint la imparcialitat del procediment i la igualtat de tracte als licitadors.

Tots els criteris d'adjudicació guarden una relació directa amb l'objecte del contracte, tal com es justifica a l'apartat següent d'aquest informe.

Podran resultar adjudicatàries totes aquelles empreses les proposicions de les quals compleixin amb els requisits de solvència i amb les especificacions tècniques establertes al PCAP i PPT d'aquesta contractació i aportin la documentació prèvia a l'adjudicació.

La licitació s'anunciarà en el Perfil de contractant de la Comissió Central de Subministraments (<https://contractaciopublica.gencat.cat/perfil/ccs>).

Justificació dels criteris d'adjudicació

Per la valoració de les proposicions s'utilitzaran una pluralitat de criteris d'adjudicació, d'acord amb l'establert a l'article 145 de la LCSP.

Es proposa que els criteris d'adjudicació siguin avaluable automàticament: l'oferta econòmica –la comissió (fee) que ofereix l'empresa per cada servei prestat– (que es valora amb un total de 42 punts); i la resta de criteris que constitueixen l'oferta tècnica (que es valora amb un total de 58 punts).

1. Qualitat en la prestació del servei	Màxim 49 punts
1.1. Millora pòlissa d'accidents personals i d'assistència en viatge	Màxim 10 punts
1.2. Eines de gestió i serveis addicionals de suport al client.	Màxim 9 punts
1.3. Millores en el servei d'atenció 24 hores 365 dies	Màxim 4,5 punts
1.4. Persones destinades a l'execució de l'Acord marc.....	Màxim 6 punts
1.5. Disponibilitat horària de l'equip de treball assignat.....	Màxim 6 punts
1.6. Millora pòlissa d'assegurança de Responsabilitat Civil	Màxim 6 punts
1.7. Acord de nivell de servei (SLA)	Màxim 4 punts
1.8. Formació i plans de millora	Màxim 3,5 punts
2. Informes de gestió i seguiment	Màxim 9 punts
2.1. Millores quadre de comandament CCS.....	Màxim 6 punts
2.2. Adaptabilitat informes de seguiment dels departaments i entitats	Màxim 3 punts
3. Oferta econòmica.....	Màxim 42 punts
3.1. Càrrecs per emissió de bitllets de transport	Màxim 36,5 punts
3.2. Retribució en el supòsit de viatges de representació institucional	Màxim 3 punts
3.3. Càrrec per la gestió i/o el pagament d'inscripcions a congressos.....	Màxim 1,5 punts
3.4. Càrrec per la gestió de serveis addicionals no previstos a l'oferta	Màxim 1 punt
TOTAL	100 punts

Tots els criteris es consideren rellevants i vinculats a l'objecte del contracte en tant que aporten un valor afegit i un plus d'eficàcia i eficiència a la prestació del servei, tant pel que fa a la qualitat de la prestació del servei (criteri 1 – Criteris de qualitat en la prestació del servei) com a la gestió, seguiment i explotació de dades del contracte (criteri 2 – Informes de gestió i seguiment).

Com a novetat respecte l'Exp. CCS 2022 3, s'ha acordat eliminar el criteri d'adjudicació relatiu a l'antiguitat i a la titulació en Turisme (o equivalent) del personal integrant de l'equip de treball proposat. Aquesta decisió s'ha pres a partir de l'anàlisi de licitacions recents d'altres administracions públiques, que posen de manifest la dificultat de valorar objectivament l'experiència o la formació i traduir-les en una puntuació justa i verificable; a més, comporta un risc que aquest requisit pugui restringir la competència, en limitar la participació d'operadors

econòmics que, malgrat no acreditar una titulació específica, disposin d'una capacitat operativa contrastada.

A més, s'ha constatat que l'exigència de determinades titulacions no constitueix necessàriament una garantia directa d'una millor qualitat en la prestació del servei, motiu pel qual es considera més adequat incidir en altres criteris que valorin la solvència global i l'eficiència del servei ofert.

Aquesta qüestió ha estat consultada amb l'Assessoria Jurídica, que desaconsella incloure aquest criteri atès que pot entrar en conflicte amb els requisits de solvència tècnica o professional. En la gestió dels viatges, es considera més rellevant valorar la capacitat operativa de les empreses licitadores.

Tot i això, es reconeix la importància de comptar amb un equip sènior i ben preparat, ja que contribueix a la qualitat del servei. En cap cas, però, aquest perfil es concep com un requisit exclouent.

Les ofertes es valoraran amb un màxim de **100 punts**, distribuïts de la forma següent:

1. Qualitat en la prestació del servei

La ponderació d'aquest criteri serà de **49 punts**, dividits en 8 subcriteris:

- **Millora en la cobertura de la pòlissa d'assegurances d'accidents personals i d'assistència en viatge (fins a 10 punts)**

Com a novetat, proposa la incorporació d'aquests dos criteris, àmpliament utilitzats en les licitacions més recents de les administracions públiques, mitjançant el qual les agències poden ampliar els imports de les cobertures mínimes establertes a la clàusula vuitena del PPT, en relació amb la mort o incapacitat per accident, les despeses d'assistència en viatge i les derivades per pèrdua o demora en el lliurament d'equipatges. Les empreses també podran millorar els conceptes de les cobertures, aportant-ne de noves, diferents de les previstes a la clàusula vuitena del PPT.

L'eliminació de la targeta corporativa VISA Corporate de la Generalitat comportarà que el sistema de pagament dels mitjans de transport es gestioni a través de la targeta corporativa de les agències de viatges. Cal tenir en compte que la targeta VISA Corporate incloïa una cobertura d'assegurances molt àmplia, amb imports indemnitzatoris elevats. Per tal de mantenir un nivell adequat de protecció, es proposa que les empreses licitadores puguin oferir cobertures ampliades, sense límit preestablert, amb la possibilitat d'obtenir la màxima puntuació (6 punts) per a l'oferta que presenti les millors condicions. A més, les empreses també podran oferir altres cobertures, diferents de les mínimes establertes al PPT (4 punts).

a) Major import indemnitzatori respecte els mínims exigits (fins a 6 punts)

Es valorarà amb un màxim de 6 punts la proposta amb un major import indemnitzatori (és a dir, el més alt), respecte el mínim requerit descrit a la clàusula 8 del Plec de prescripcions tècniques, de la manera següent:

GARANTIES D'ACCIDENTS PERSONALS I D'ASSISTÈNCIA EN VIATGE	Cobertures mínimes	Puntuació màxima parcial
Accidents personals		
Mort per accident	300.000,00 €	1,00
Incapacitat permanent absoluta i total per accident	300.000,00 €	1,00
Assistència a persones		
Despeses mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques, d'hospitalització i trasllat	15.000,00 €	0,70
Despeses per prolongar l'estada en hotel	120 €/dia, durant 10 d	0,60
Assegurança de Responsabilitat Civil privada en viatge	60.000,00 €	0,70
Despeses perllongament assegurat i 1 acompanyant	120 €/dia, durant 10 d	0,60
Despeses d'hotel de l'acompanyant desplaçat per dia (durant 3 d)	120,00 €	0,40
Viatge		
Retard sortida viatge > 4 h	100,00 €	0,30
Equipatges		
Pèrdues materials	2.000,00 €	0,40
Demora en el lliurament d'equipatge, superior a 4 h	120,00 €	0,30

b) Major nombre de cobertures d'assegurança (fins a 4 punts)

La puntuació màxima assignada a aquest criteri és de 4 punts, distribuïda equitativament en dos conceptes:

- Es valorarà amb un màxim de 2 punts la proposta amb un major nombre de cobertures (diferents a les contemplades a la clàusula 8 del Plec de prescripcions tècniques). La resta de propostes es valoraran de forma directament proporcional.
- Es valorarà amb un màxim de 2 punts la proposta que ofereixi un major import indemnitzatori per a les cobertures ofertes a l'apartat anterior. La resta de propostes es valoraran de forma directament proporcional.

Per acreditar aquests imports i cobertures, es proposa que les empreses acompanyin a la corresponent declaració l'acreditació documental de la pòlissa d'assegurances:

- mitjançant la presentació de la pòlissa subscrita i document que acrediti la seva vigència o rebut vigent
 - o document de la companyia asseguradora amb una proposta de contractació d'una nova pòlissa i/o suplement d'assegurança, que s'acompanyarà d'un document de compromís de l'empresa licitadora de tenir-la subscrita i vigent a la data del requeriment de documentació prèvia a l'adjudicació en cas de resultar proposat adjudicatari.
- Eines de gestió i serveis addicionals de suport al client (fins a 9 punts)**

Es proposa valorar diferents sistemes d'informació que incorporin serveis addicionals de suport tant per a l'entitat destinatària com per al viatger, a petició de l'entitat i sense cap cost addicional per a aquesta.

- a) Sistema d'alertes: aplicació que informi a l'entitat i al viatger directament de qualsevol incidència en el viatge contractat (vagues, cancel·lacions, retards i qualsevol altra incidència tècnica, política o meteorològica....): 2 punts.

Aquest sistema ha de facilitar informació sobre qualsevol incidència en els viatges planificats o pendents de planificar i ha de permetre la parametrització d'enviaments de les alertes als viatgers afectats. Les empreses adjudicatàries facilitaran un usuari d'accés a l'eina per a la visualització d'aquestes alertes de forma automàtica.

- b) Servei de geolocalització de viatgers: 2 punts. Es valorarà si l'agència disposa d'una eina que permeti conèixer la localització actualitzada i en temps real dels viatgers. La persona responsable del departament o entitat podrà sol·licitar l'activació d'aquest sistema i requerir la informació a l'agència en qualsevol moment, que haurà de proporcionar-la en un termini màxim de 2 hores.

Aquest sistema atorga un *plus* de seguretat als viatgers en els casos que es produís alguna incidència i s'ha d'entendre sens perjudici de la obligació de l'agència d'informar a la persona responsable del departament o entitat i al viatger de tota incidència que els pugui afectar (tancament de fronteres, canvis de normativa i jurisdicció de visats...).

L'àmbit d'aplicació d'aquest servei es circumscriu únicament a aquells viatges que es realitzin mitjançant transport aeri.

- c) Incorporació de tecnologies d'intel·ligència artificial (IA) per a la gestió i atenció de sol·licituds: 2 punts.

Com a novetat respecte l'Exp. CCS 2022 3, es proposa valorar aquelles propostes que incorporin eines basades en tecnologies d'intel·ligència artificial (IA) destinades a millorar la gestió de les sol·licituds i l'atenció als usuaris dels serveis de viatges.

En particular, es tindran en compte:

- Sistema d'assistència intel·ligent ("copilot") per a la classificació de sol·licituds (fins a 1 punt)

Es valorarà la disponibilitat d'un sistema automàtic capaç d'identificar, mitjançant tècniques d'intel·ligència artificial, el to, el contingut i el nivell d'urgència de les peticions rebudes, per tal de prioritzar-les i dirigir-les de manera eficient dins el sistema intern de recepció.

- Implementació d'un sistema de Chatbot per a atenció immediata (fins a 1 punt)

Es valorarà la disponibilitat d'un Chatbot que permeti atendre en qualsevol moment consultes bàsiques i recurrents sobre les reserves efectuades, els tràmits pendents i altres informacions relacionades amb el servei, garantint immediatesa en la resposta sense necessitat d'intervenció manual inicial, fiabilitat de la informació subministrada

extreta automàticament de la pròpia reserva, autonomia per al viatger usuari del servei, i accessibilitat i usabilitat adequada per a tot tipus d'usuaris.

- d) Aplicació informàtica d'explotació de dades: 1 punt. Aplicació on-line web que permeti poder explotar les dades de l'activitat realitzada per a poder generar informes de gestió i de resolució d'incidències. Aquest sistema ha de poder permetre a la persona responsable del departament o entitat, accedir a l'eina a fi d'explotar les dades.
- e) Aplicació informàtica que permeti fer el seguiment de la tramitació i de la facturació del viatge contractat: 1 punt.
- f) Aplicació informàtica de recuperació automàtica de les taxes reemborsables de tots els bitllets d'avió cancel·lats (es liquidarien mensualment): 1 punt.

- **Milliores en el servei d'atenció 24 hores 365 dies (fins a 4,5 punts)**

En aquest apartat es valoren les prestacions que el servei oferirà durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, sempre que representin una millora respecte a les condicions mínimes establertes al PPT i garanteixin una comunicació immediata i eficaç amb la persona interlocutora.

La puntuació màxima és de 4,5 punts i s'atorgaran d'acord amb la següent distribució:

- a) Resolució d'incidències que es puguin produir fora de l'horari d'oficina proposat per l'agència a la seva oferta, més enllà dels casos urgents definits a la clàusula 3.5 del PPT. Inclourà les gestions sorgides abans o durant el viatge, i canvis de bitllets d'avió o d'allotjament, en el moment de la sol·licitud: 2,5 punts.

A diferència del plantejament que feia l'Exp. CCS 2022 3, es proposa que el aquest servei 24 hores 365 dies sigui utilitzat per les unitats només per urgències i/o incidències (a la clàusula 3.5 del PPT s'han delimitat els supòsits d'atenció incidental o urgent). Les empreses que presentin aquesta millora a la licitació es comprometen a posar a disposició aquest servei en tots els casos, més enllà dels urgents o incidentals.

- b) Es valorarà l'emissió i cancel·lació de bitllets de transport i allotjament, i tramesa al departament/entitat en el moment de la sol·licitud: 2 punts.

- **Persones destinades a l'execució de l'AM (fins a 6 punts)**

Es valorarà, amb un màxim de 6 punts, a l'empresa que assigni el major nombre de persones a l'execució de l'AM (amb un màxim de 8) i que superin l'establert al PPT. A la resta es valoraran de forma proporcional.

En tots els casos, les empreses licitadores hauran d'indicar el nom i cognoms de les persones assignades a l'equip (el mínim d'acord amb la clàusula 3.2 del PPT i l'addicional que es proposa).

- **Disponibilitat horària de l'equip de treball assignat (fins a 6 punts)**

Es valorarà, fins a una puntuació màxima de 6 punts, les propostes que ofereixin un horari de prestació del servei setmanal més ampli respecte el mínim establert a la clàusula 3.4 del

PPT, sempre que aquest servei sigui prestat per les persones integrants de l'equip que es preveu posar a disposició del contracte (equip mínim d'acord amb la clàusula 3.2 del PPT i l'addicional proposat com a millora).

Es proposa que el càlcul es realitzi sumant les hores totals de disponibilitat setmanal. La resta de propostes es puntuaran d'acord amb la fórmula següent:

$$P_v = P * \left(\frac{O_v}{O_m} \right)$$

On P_v és la puntuació de l'oferta que es valora, P és la puntuació màxima per aquest criteri, O_m és la millor oferta entre les presentades i O_v és l'oferta que es valora

- **Millora en la cobertura de la pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil de l'agència (fins a 6 punts)**

Es valora fins a un màxim de 6 punts si l'empresa licitadora disposa (o es compromet a disposar de la millora en el moment de ser proposada com adjudicatària) d'una pòlissa d'assegurança que inclogui capitals assegurats superiors als mínims exigits en el aquest Plec de clàusules administratives particulars, de la manera següent:

- Més de 1.000.000 euros per sinistre: 1,5 punts
- Més de 1.000.000 euros per any: 1,5 punts
- Més de 150.000 euros per sinistre patrimonial pur: 1,5 punts
- Garantia d'insolvència financera (GIF): 1,5 punts

Per acreditar aquesta millora, les empreses hauran d'acompanyar a la corresponent declaració l'acreditació documental de la pòlissa d'assegurances, en les mateixes condicions que es proposen per al criteri *Millora en la cobertura de la pòlissa d'assegurances d'accidents personals i d'assistència en viatge*.

- **Acord de nivell de servei (Service Level Agreement: SLA) (fins a 4 punts)**

Es valorarà amb un màxim de 4 punts la declaració de subscripció de nivells de servei (Service Level Agreements – SLA) que l'empresa licitadora presenti en el marc d'aquesta licitació. S'atorgarà 1 punt per cada servei inclòs en un SLA, fins al límit indicat.

Els acords de nivell de servei entre les empreses adjudicatàries i l'entitat contractant tenen com a objectiu garantir un estàndard de qualitat en la prestació dels serveis i es consideren una millora addicional a valorar.

Amb la finalitat d'assegurar el compliment d'aquests nivells de qualitat, el departament o entitat sol·licitant podrà requerir a l'agència subscriptora d'un o més SLA la presentació d'informes —o qualsevol altre mitjà de mesura que es consideri oportú— que acreditin el grau d'assoliment dels compromisos assumits, incloent-hi l'indicador clau de rendiment (Key Performance Indicator – KPI) corresponent a cadascun dels serveis.

Les agències hauran de facilitar aquesta informació amb el nivell de detall i segons el format establert pel departament o entitat demandant.

- **Formació i plans de millora (fins a 3,5 punts)**

Amb l'objectiu d'optimitzar els beneficis derivats d'un sistema eficient de gestió de viatges, es proposa mantenir aquest criteri amb el qual les empreses licitadores poden oferir hores de formació i plans de millora als departaments i entitats destinatàries que ho sol·licitin.

Així, es valorarà la disponibilitat de l'empresa per impartir sessions de treball orientades a la millora i optimització de la despesa en viatges derivats de comissions de servei i de representació institucional. Aquestes sessions hauran de ser impartides per la persona designada com a responsable de l'equip, d'acord amb el que s'estableix la clàusula 3.2 del PPT.

La puntuació s'atorgarà en funció del nombre d'hores anuals que l'empresa adjudicatària es comprometi a impartir, sense cap cost per a les entitats destinatàries d'aquest AM, definides a la clàusula cinquena d'aquest plec:

- Fins a 5 hores/any: 0,5 punts
- De 6 a 10 hores/any: 1,2 punt
- De 11 a 15 hores/any: 2,4 punts
- Més de 15 hores/any: 3,5 punts

Aquestes sessions de treball seran requerides a la Comissió Central de Subministraments pels departaments i entitats destinatàries que ho considerin oportú, i gestionades i organitzades conjuntes, per la pròpia CCS, que fixarà els calendaris i comptabilitzarà el nombre d'hores impartides.

2. Informes de seguiment i gestió

Aquest criteri és una novetat que es proposa incorporar en el nou AM, amb un enfocament orientat al seguiment i la gestió dels contractes, en línia amb les necessitats actuals de la contractació pública moderna.

Es valoraran les millores que les empreses licitadores proposin pel que fa al sistema de seguiment, anàlisi i disponibilitat de la informació derivada de l'execució dels contractes basats en l'AM.

Aquest criteri aporta un valor afegit en àmbits clau com l'eficiència administrativa i la digitalització. La seva puntuació serà de 8 punts, distribuïts en tres subcriteris:

- **Millors relatives al Quadre de Comandament requerit per la Comissió Central de Subministraments (clàusula sisena del PPT) (fins a 6 punts)**

D'acord amb el que disposa la clàusula sisena del PPT, les empreses adjudicatàries hauran de remetre, amb caràcter semestral, un informe (quadre de comandament) a la Comissió

Central de Subministraments sobre tots els serveis prestats durant aquest període, seguint el format establert per la pròpia Comissió.

En aquest apartat es valoraran les millores que proposi l'empresa licitadora en relació amb la periodicitat de remissió del quadre de comandament (QC), així com el grau d'integració i/o automatització d'aquest dins dels seus sistemes, sempre en el format establert per la Comissió.

- a) **Automatització de l'elaboració i remissió.** S'atorgaran 2,5 punts a les empreses licitadores que es comprometin a tenir integrat en el seu sistema de gestió el quadre de comandament requerit per la CCS, de manera que la generació i remissió d'aquest informe es faci de forma automatitzada i sense necessitat d'emplenament manual per part de l'agència. Aquesta integració haurà d'estar completament implantada en un termini màxim de tres mesos a comptar des de l'entrada en vigor de l'AM.
- b) **Disponibilitat d'una eina de consulta a temps real.** S'atorgaran 2,5 punts a les empreses que posin a disposició una eina o entorn digital que permeti al personal responsable de la CCS consultar en temps real la informació continguda en el QC, sense necessitat de requerir-la específicament. Aquesta eina haurà d'oferir accés segur i organitzat a la informació rellevant.
- c) S'atorgarà 1 punt a les empreses que es comprometin a remetre el QC amb una **periodicitat trimestral**, d'acord amb el contingut mínim exigít en la clàusula sisena del PPT.
- **Adaptabilitat dels informes de gestió i seguiment als departaments i entitats destinataris (fins a 3 punts)**

Es proposa valorar la capacitat d'adaptació dels informes a les necessitats particulars dels departaments i entitats destinatàries de l'AM, incloent la possibilitat de generar informes per unitat, per viatger o per tipologia de servei, entre altres paràmetres.

Es valorarà amb un màxim de 3 punts l'oferta de l'empresa licitadora que es comprometi a adaptar aquest quadre de comandament per fer-lo arribar, amb una periodicitat no inferior a un mes, a cadascuna de les entitats destinatàries que així ho sol·licitin. El contingut d'aquest informe haurà de ser idèntic al que es remet a la Comissió Central de Subministraments, però limitat exclusivament a les dades corresponents a l'entitat peticionària.

3. Oferta econòmica (càrrecs de gestió)

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

- Emissió de bitllets de transport aeri (nacional, europeu i internacional) (19 punts)
- Emissió de bitllets de transport ferroviari (14 punts)
- Emissió de bitllets de vaixell (1,5 punts)
- Emissió de bitllets d'autocar (0,5 punts)
- Bitllets emesos a través de l'aplicació d'autoreserva (0,5 punts)

- Anul·lació de reserves (0,5 punts)
- Modificació de reserves (0,5 punts)
- Gestió de visats (0,5 punts)
- Gestió d'ancillaries (serveis extra vinculats al bitllet) (0,5 punts)
- En els supòsits de representació institucional, el percentatge sobre la facturació global (3 punts)
- Gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos (per avançar el pagament de la inscripció s'indicarà % respecte el preu d'inscripció) (1,5 punts)
- Càrrec per la gestió de serveis addicionals no previstos expressament a l'oferta econòmica (1 punt)

Per a l'assignació dels punts del criteri econòmic es proposa la fórmula clàssica. La màxima puntuació s'atorgarà a aquelles ofertes que ofereixin el càrrec per emissió de bitllets més econòmic. La resta d'ofertes es puntuaran d'acord amb la següent fórmula:

$$P_v = P * \left(\frac{O_m}{O_v} \right)$$

On P_v és la puntuació de l'oferta que es valora, P és la puntuació màxima per aquest criteri, O_m és la millor oferta entre les presentades i O_v és l'oferta que es valora

La Direcció General de Contractació Pública, en la Directriu 1/2020 sobre l'aplicació de les fórmules de valoració i puntuació de les ofertes econòmiques i tècniques, recomana l'ús de la fórmula lineal, ja que permet una assignació proporcional de les puntuacions en funció de la relació entre l'import de les ofertes presentades i el pressupost de licitació. En aquest sentit, la Directriu adverteix que "quan s'utilitzi excepcionalment un sistema de valoració o una fórmula diferent del que s'estableix en aquesta Directriu s'haurà de justificar de forma motivada a la memòria de l'expedient".

Tanmateix, per a aquesta licitació es proposa mantenir la fórmula clàssica —i no aplicar la fórmula lineal recomanada—, atès que el càlcul del valor estimat del contracte (i, per tant, del pressupost de licitació) no es basa en preus unitaris. En conseqüència, utilitzar com a pressupost base els càrrecs de gestió màxims podria resultar confús, especialment tenint en compte que algunes ofertes es presenten en forma de percentatge.

Es proposa que el criteri econòmic rebi una ponderació de 42 punts. S'han ajustat les ponderacions dels diferents conceptes de l'oferta econòmica, en funció dels volums registrats per cada servei, sense canvis significatius.

En especial, s'ha modificat la ponderació dels bitllets aeris per adaptar-la a dues realitats actuals. En primer lloc, s'ha constatat una tendència consolidada cap a la utilització de les línies d'alta velocitat ferroviària com a alternativa habitual al transport aeri, especialment en corredors estratègics com el Barcelona-Madrid, que és un dels més potents i que recentment ha deixat de cobrir la companyia Vueling Airlines. Aquesta evolució reforça la conveniència

d'equiparar progressivament la puntuació dels bitllets de tren i d'avió. En segon lloc, les dades de volum econòmic dels darrers anys indiquen que el transport aeri dins d'Espanya ha representat 1,5 milions d'euros, mentre que l' europeu ha assolit els 5 milions d'euros. Per aquest motiu, es redueix la puntuació dels bitllets aeris nacionals, passant de 5,5 a 4,5 punts, assignant el punt restant als bitllets aeris europeus. Pel que fa als bitllets de tren, es redueix en un punt la puntuació dels bitllets de tren a Catalunya i s'atorga el punt restant als bitllets de tren a Madrid. Per últim, s'incrementa en un punt la puntuació del càrrec de gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos.

Condicions especials d'execució

Es proposa que les empreses adjudicatàries assumeixin com a condicions especials d'execució:

- L'obligació de mantenir durant tota la durada de l'AM i les seves possibles pròrrogues les condicions de prestació del servei i mitjans humans i materials establerts al Plec de prescripcions tècniques, sens perjudici de les millores a què s'haguessin compromès en les seves ofertes.
- Complir amb el que estableix la clàusula sisena del PPT, pel que fa al contingut, el format i el termini màxim per a la tramesa dels quadres de comandament a la Comissió de seguiment de l'AM.
- L'obligació d'aplicar a la plantilla que executi el contracte les condicions de treball establertes per l'últim conveni col·lectiu sectorial vigent en què s'enquadri i desenvolupi la prestació contractual.
- L'obligació de l'empresa contractista de sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.
- Així mateix, l'empresa contractista ha d'adequar la seva activitat als principis ètics i a les regles de conducta establertes a la clàusula trenta-tresena d'aquest Plec.

Obligacions essencials de l'AM

Es proposa que tinguin la consideració d'obligacions contractuals essencials les següents:

- L'obligació d'aplicar a la plantilla que executi el contracte les condicions de treball establertes per l'últim conveni col·lectiu sectorial vigent en què s'enquadri i desenvolupi la prestació contractual.
- L'obligació de l'empresa contractista de sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.
- El compliment de les prescripcions tècniques obligatòries establertes al Plec de prescripcions tècniques.
- L'obligació de mantenir durant tota la durada de l'AM i les seves possibles pròrrogues els compromisos adquirits en les seves ofertes i que han estat objecte de valoració a la licitació de l'AM.

- L'incompliment de les penalitats imposades a les empreses adjudicatàries.

Contractació basada en l'AM

Es proposa mantenir les tres tipologies de contractació basada fixades a l'actual AM. Aquesta estructura va ser una novetat que es va incorporar a l'Exp. CCS 2022 3 i que ha donat un resultat positiu en tant que les entitats han pogut optar a diferents formes de tramitar els seus basats en funció del valor estimat del contracte i les característiques especials dels seus encàrrecs.

Tanmateix, es proposa incrementar el llindar dels encàrrecs directes de 90.000,00 a 150.000,00 euros, a diferència del que es recollia a l'informe proposta d'inici d'expedient. Aquesta modificació s'argumenta en l'eliminació de la targeta corporativa VISA Corporate i en la incorporació del nou sistema de pagament i facturació descrit al Plec de prescripcions tècniques, fet que fa que el llindar inicial de 90.000,00 euros resulti insuficient, ja que caldrà incloure-hi també el cost addicional dels bitllets de mitjans de transport.

Així, es proposa que la contractació basada es regeixi per mitjà d'encàrrecs directes de serveis, amb les següents excepcions:

- Quan el valor estimat de l'encàrrec sigui igual o superior a 150.000,00 euros (o igual o superior a 180.000,00 euros per a viatges de representació institucional), es proposa que es tramitin per mitjà d'una concreció de condicions, demanant oferta, com a mínim, a tres empreses de les adjudicatàries de l'AM. Quan el valor estimat de l'encàrrec concret sigui igual o superior a 221.000,00 euros o import vigent en el moment de la tramitació del contracte basat, es demanarà oferta a totes les empreses adjudicatàries de l'AM.
- Quan concorrin condicions especials sempre que es justifiqui degudament en l'expedient i independentment de la quantia, es proposa que es tramiti mitjançant nova licitació.

Sistema de penalitats de la contractació basada

Per últim, atesa la naturalesa del servei objecte de l'AM, caracteritzat per la seva alta dependència del compliment puntual, acurat i àgil dels encàrrecs, es considera convenient establir un règim de penalitats aplicable en la contractació basada.

Aquest sistema té per objectiu garantir la qualitat i la fiabilitat en la prestació del servei, assegurar el respecte als terminis i condicions acordats, i reforçar els mecanismes de control i seguiment per part dels òrgans de contractació. Les penalitats s'aplicaran en supòsits d'incompliments que puguin afectar el correcte desenvolupament dels serveis, com ara retards injustificats, errors en la tramitació de reserves, manca d'informació, o incompliment de les cobertures acordades.

La introducció d'aquest règim respon també al principi d'eficiència en la gestió dels recursos públics i a la necessitat de disposar d'instruments concrets per corregir disfuncions i prevenir reiteracions, sense perjudici d'altres mesures previstes legalment.

Sense perjudici de la responsabilitat que en cada cas concret correspongui pels danys i perjudicis per la inadequada execució, d'acord amb la clàusula quarantena del PCAP apartat 5, es preveuen les penalitats específiques següents:

Es proposa la següent llista d'infraccions, que seran graduades per cada òrgan de contractació, d'acord amb la gravetat de cada cas:

- Constituirà una infracció lleu el lliurament defectuós de la documentació relativa al viatge que no impedeixi la consecució del mateix.
- Constituirà una infracció greu el lliurament defectuós de la documentació relativa al viatge que perjudiqui substancialment la consecució del mateix.
- Constituirà una infracció molt greu el lliurament defectuós de la documentació relativa al viatge que impossibiliti la consecució del mateix.
- L'incompliment del termini per donar resposta als encàrrecs (màxim 8 hores d'horari d'oficina) constituirà una infracció lleu.
- Incompliment de les condicions generals de prestació del servei (clàusula 4 PPT). La gravetat de l'incompliment serà graduat per l'òrgan de contractació en cada cas.

En funció de la gravetat de l'incompliment, l'òrgan de contractació del contracte basat podrà aplicar la penalitat corresponent:

- Infraccions de caràcter lleu: 2% del preu del contracte
- Infraccions de caràcter greu: 4% del preu del contracte
- Infraccions de caràcter molt greu: 6% del preu del contracte

La reiteració de dues infraccions lleus en el transcurs de dos mesos tindrà caràcter de greu. La reiteració de dues infraccions greus en el transcurs de quatre mesos tindrà caràcter de molt greu.

En tot cas, respecte dels incompliments de les condicions essencials d'execució de l'AM previstes a l'apartat **Q del quadre de característiques**, són causa de resolució contractual.

Es proposa que les incidències siguin gestionades per la persona interlocutora de l'empresa adjudicatària designada i la persona responsable del contracte del departament/entitat afectat/ada. En tot cas, les penalitats que es puguin derivar s'imposaran per acord de l'òrgan de contractació previ procediment contradictori amb audiència a l'empresa contractista. La persona responsable del contracte informará de l'inici i resolució de l'expedient a la persona responsable de la Comissió Central de Subministraments.

Els imports de les penalitats que s'imposin es faran efectius mitjançant la deducció en les successives factures que s'hagin d'abonar a l'empresa contractista o mitjançant un altre sistema consensuat entre les parts, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

La tècnica de contractació
de la Subdirecció General de Compra Centralitzada,



Informe complementari en resposta a l'informe de l'Assessoria Jurídica de 3 de juliol de 2025 del Plec de clàusules administratives particulars que regeix l'Acord marc per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges (CCS-2025-9)

Es dona resposta a les observacions introduïdes a l'informe favorable de l'Assessoria Jurídica:

1) Observació primera:

“A la clàusula 3.2 del plec de prescripcions tècniques, s'estableix l'equip mínim que les empreses adjudicatàries hauran de posar a disposició de l'execució de l'Acord marc, així com els requisits professionals de les mateixes. En coherència amb aquesta prescripció, l'annex 4 del plec de clàusules administratives s'hauria de complimentar en els termes esmentats. Així mateix, d'acord amb el que disposa l'article 76.3 de la LCSP cal justificar adequadament el dimensionament de l'equip mínim en relació a les característiques del contracte, així com el criteri d'adjudicació que valora, amb un màxim de 6 punts, el major nombre de persones dedicades a l'objecte del contracte (amb un màxim de 8) que hauran de constar a l'annex 6.4 del plec.”

En relació amb la incoherència detectada a l'annex 4, aquest s'ha modificat per incorporar una taula que les empreses hauran d'emplenar amb la identificació dels tres gestors que conformen l'equip de treball mínim, d'acord amb el que estableix la clàusula 3.2 del PPT.

Quant al dimensionament de l'equip de treball adscrit, s'aporta la justificació següent:

Tot i que el valor estimat del contracte (VEC) del nou Acord marc és sensiblement més elevat que el de l'Acord marc vigent, s'ha considerat convenient mantenir l'equip mínim format per tres persones gestores i un responsable, amb l'objectiu d'evitar que aquest requisit suposi un obstacle a la concurrència per part de PIME amb recursos humans més limitats. Aquest equip mínim assegura, alhora, una capacitat operativa mínima que garanteixi una atenció adequada a la complexitat i volum dels serveis objecte del contracte, permetent una gestió personalitzada i eficient, especialment en moments de màxima demanda.

A més, s'ha previst la possibilitat d'adscriure més persones a l'equip com a criteri valorable, cosa que facilita que les PIME puguin participar amb l'equip mínim requerit i, alhora, incentiva les empreses amb més capacitat a oferir una estructura més àmplia que els permeti obtenir una millor puntuació, fomentant així la competència en qualitat i la millora contínua del servei.

El límit màxim fixat en vuit persones, una més que la que es va preveure en l'Acord marc CCS 2022 3 vigent, respon a la necessitat d'adaptar l'estructura a l'increment del VEC i a la major complexitat del servei, sempre sota criteris de proporcionalitat. Cal destacar que la definició d'aquest equip mínim no implica que les persones hagin d'estar presents simultàniament, sinó que es disposi d'una organització suficient per garantir la cobertura dels serveis durant l'horari i les condicions contractades, afavorint així la flexibilitat interna de les empreses adjudicatàries.

2) Observació segona:

“En relació també a l'equip de treball destinat a l'execució del contracte, es constata que a la clàusula 3.4 del plec de prescripcions tècniques s'estableix l'horari mínim de prestació del servei i s'estableix com a criteri d'adjudicació l'ampliació de l'horari setmanal sempre que es presti amb el mateix personal que es posi a disposició de l'execució del contracte. Respecte a aquesta previsió es fa l'advertiment que l'empresa te l'obligació d'aplicar a la plantilla que s'adscriu a l'execució del contracte la legislació laboral i, en especial el conveni col·lectiu sectorial vigent i així es contempla al plec com a condició especial d'execució i obligació essencial d'execució de l'Acord marc. En conseqüència es recomana revisar i, si escau, justificar de forma adequada l'elecció d'aquest criteri.”

En l'anterior licitació, l'horari mínim de prestació del servei s'establia de 9 a 14:30 h i de 16 a 19 h, un total de 8 hores i mitja amb jornada partida. Durant la fase de consulta amb les empreses i agents del sector, s'ha constatat que aquesta jornada partida resulta poc adaptada a les pràctiques habituals en l'Administració, on la majoria de treballadors no fan jornada partida. Per aquest motiu, en el nou Acord marc s'ha optat per establir un horari mínim continuat més reduït, de 9 a 17 h (8 hores), que s'ajusta millor a la realitat laboral i organitzativa dels destinataris del servei.

Al mateix temps, s'ha previst la possibilitat que les empreses licitadores puguin oferir una ampliació de la franja horària d'atenció, ja sigui amb l'anticipació del servei abans de les 9 h o amb l'extensió per la tarda més enllà de les 17 h, per tal de donar resposta a les necessitats concretes de les diferents unitats peticionàries. Aquestes ampliacions es valoren com a criteri d'adjudicació, amb un màxim de 6 punts, per fomentar una major capacitat d'adaptació i cobertura per part dels prestadors del servei.

Es reconeix, però, que l'aplicació d'aquest criteri ha d'anar sempre subjecta al compliment estricte de la legislació laboral vigent, en especial el conveni col·lectiu sectorial, que regula les condicions de treball de la plantilla adscrita a l'execució del contracte. En conseqüència, la previsió recollida al plec no imposa cap obligació més enllà de respectar aquesta normativa, i deixa a l'empresa adjudicatària la responsabilitat d'organitzar la seva plantilla d'acord amb les condicions legals, assegurant que qualsevol ampliació horària que ofereixi es gestioni de forma correcta i conforme al marc laboral aplicable.

Així doncs, l'elecció d'aquest criteri respon a la voluntat de flexibilitzar l'horari de prestació del servei en benefici de l'Administració, que podrà disposar d'una atenció més àmplia i ajustada a les seves necessitats, i alhora promou la competitivitat entre les empreses oferint punts per a aquelles que aportin un valor afegit en aquest àmbit, sense que això suposi cap vulneració dels drets laborals ni càrregues desproporcionades per a les empreses licitadores.

La tècnica de contractació
de la Subdirecció General de Compra Centralitzada,