



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU A L'ACORD MARC PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES (EXP. CCS 2022 3)

Els plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques, així com els corresponents annexos que regulen aquesta licitació estan disponibles a l'adreça de la Plataforma de serveis de contractació pública: (https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/perfil/ccs),

Índex de clàusules:

I - DISPOSICIONS GENERALS

PRIMERA	Objecte de l'Acord marc.
SEGONA	Destinatari de l'Acord marc.

II. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI OBJECTE DE L'ACORD MARC

TERCERA	Política de viatges.
QUARTA	Mitjans humans. Equip de treball.
CINQUENA	Mitjans materials.
SISENA	Horari de prestació del servei.
SETENA	Servei d'atenció 24 hores 365 dies.
VUITENA	Operativa del servei.

III. EXECUCIÓ DE L'ACORD MARC

NOVENA	Sistema econòmic i facturació.
DESENA	Quadres de comandament
ONZENA	Assegurances.
DOTZENA	Supervisió de l'execució i resolució d'incidències.



I. DISPOSICIONS GENERALS

PRIMERA – OBJECTE DE L'ACORD MARC

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

- Els desplaçaments realitzats per persones a càrrec de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, de les seves unitats administratives i de la resta d'entitats adherides al Sistema central d'adquisicions.

Aquest servei inclou la gestió de la reserva, emissió, modificació, anul·lació i lliurament dels bitllets de transport aeri, terrestre, 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 d'atenció protocol·lària o de representació i totes aquelles que siguin necessàries per mantenir la correcció, atenció social i representativa, àdhuc quan es facin amb representants del sector privat.

El servei també inclou la tramitació dels visats per part de l'agència de viatges.

- Desplaçaments per motiu d'un mandat judicial de persones privades de llibertat, acompanyades de Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, a les Illes Balears i les Illes Canàries.

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

La descripció de les activitats a desenvolupar i els seus requeriments es precisen en aquest Plec de prescripcions tècniques.

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

SEGONA – DESTINATARIS DE L'ACORD MARC

Els destinataris dels serveis objecte d'aquest Acord marc són els que s'especifiquen en la clàusula cinquena del Plec de clàusules administratives particulars (en endavant PCAP): els departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, però també podran encarregar els serveis de gestió i assistència en viatges mitjançant aquest Acord marc els organismes públics dependents o vinculats als departaments de l'Administració de la Generalitat i qualsevol entitat pública participant en el Sistema central d'adquisicions que hagin manifestat expressament la seva voluntat de participar en l'Acord marc i que es relacionen en annex núm. 0 del PCAP. Durant la vigència de l'Acord marc també podran encarregar-los la resta d'entitats participants, amb les limitacions establertes en la clàusula 31.2 (primer apartat) de l'esmentat Plec.



II. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI OBJECTE DE L'ACORD MARC

TERCERA – POLÍTICA DE VIATGES

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

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

En el cas del personal funcionari, laboral, eventual i interí inclòs dins de l'àmbit d'aplicació del Decret 138/2008, de 8 de juliol, d'indemnitzacions per raó del servei, els preus dels allotjaments s'han d'ajustar a les dietes establertes en aquest Decret. Així mateix, s'ha de garantir en tot cas la millor relació qualitat-preu. Respecte dels establiments hotelers, aquests han de ser establiments hotelers de categoria estàndard o de, com a màxim, 3 o 4 estrelles d'acord amb la classificació del Decret 159/2012, de 20 de novembre, d'establiments d'allotjament turístic i d'habitatges d'ús turístic, preferentment, han de ser cèntrics. Pel que fa als bitllets de transport, s'utilitzaran les tarifes corresponents a la classe turista. No obstant això, l'òrgan que ordeni la comissió de servei pot autoritzar una classe superior, en els casos d'urgència degudament justificada, quan no hi hagi bitllet o passatge de la classe turista, o en funció de les característiques del viatge.

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

A més, aquest tipus de viatges poden incloure actuacions d'atenció protocol·lària (recepcions, càterings, etc.), lloguers de sales de conferències i reunions i qualsevol altre servei propi de l'agència de viatges.

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

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



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

QUARTA – MITJANS HUMANS. EQUIP DE TREBALL

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

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

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

Les persones que es proposin durant la fase de licitació (annex núm. 7.1 del PCAP) són les que s'han de destinar a l'execució d'aquest Acord marc i dels encàrrecs que se'n derivin, de manera que aquest aspecte constitueix una obligació contractual, i solament es podran produir canvis de personal amb l'autorització prèvia de la Comissió de seguiment de l'Acord marc, i sempre que la persona que substitueix reuneixi els mateixos requisits d'experiència i titulació valorats en els criteris d'adjudicació a la persona a qui substitueix.

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

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

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

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



CINQUENA – MITJANS MATERIALS

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

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

D'altra banda, les empreses adjudicatàries han de posar a disposició per l'execució del contracte, com a mínim:

- Un programa informàtic que incorpori la possibilitat **d'auto reserva completa** del servei tipus Cytric Travel d'Amadeus o de prestacions equivalents. Aquest programa ha d'incloure les companyies low cost i les pàgines web de les línies aèries convencionals, així com els acords que pugui contraure la el departament o entitat amb les companyies de serveis de transport, allotjament i viatges.

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

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

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

SISENA – HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'horari mínim de prestació del servei que s'ha de garantir per part de l'equip de treball assignat és de dilluns a divendres de 9 hores a 14:30 hores i de 16 hores a 19 hores.

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

Les millores que es proposin en aquest apartat, que són criteri d'adjudicació a l'annex núm. 7.8 del PCAP, constitueixen una obligació contractual, per la qual cosa només es podran modificar per causa de força major i amb l'autorització prèvia de la Comissió de seguiment de l'Acord marc.



SETENA – SERVEI D'ATENCIÓ 24 HORES 365 DIES

Els destinataris d'aquest Acord marc requereixen un servei d'atenció 24 hores i 365 dies l'any per cobrir aquelles demandes de servei que es puguin produir fora dels horaris habituals del sector.

Aquest servei ha de permetre fer totes les operacions possibles (reserves, canvis de darrera hora, etc...) a qualsevol hora del dia o de la nit. El personal d'atenció d'aquest servei haurà de prestar una atenció personalitzada reconeixent les característiques del client i la seva política de viatges.

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

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

VUITENA – OPERATIVA DEL SERVEI

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

Quan una unitat necessiti la prestació d'un servei per part d'una agència de viatges, es posarà en contacte amb ella per tal de comunicar-li la seva necessitat, ja sigui telefònicament com per mitjà de correu electrònic, sens perjudici d'allò que disposin els plecs quant a la formalització.

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

Haurà d'informar la persona responsable de contractar el viatge, sobre les millors opcions existents, tant pel que fa a la venda convencional com a la compra per Internet – low cost, si s'escau, incloent els aspectes econòmics i les condicions del servei (bitllets oberts o tancats, vols directes o amb escales, temps d'espera entre vols, condicions del bitllet, tarifes i taxes, possibilitats d'anul·lació, retorn d'imports pagats, termini en el qual es manté el preu, en els bitllets de companyies low cost la distància de l'aeroport al punt d'arribada i els costos aproximats extres que la poden desqualificar com a millor opció, preu oficial amb tasses incloses, càrrec de gestió de l'empresa adjudicatària, el preu final amb impostos inclosos i qualsevol altre aspecte rellevant en la presa de decisions), per tal de que les persones responsables de contractar els viatges puguin decidir en cada ocasió, quina opció és la més convenient.

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



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

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

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

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

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

En aquesta tramesa l'agència també haurà d'informar a l'entitat destinatària i al viatger, per escrit, de qualsevol contingència relacionada amb la normativa vigent, per exemple, obligació de guardar quarantena tant d'anada com a la tornada (així com informar en què consisteix aquesta, durada, etc.), obligació de presentar alguna Prova Diagnòstica (RT-PCR/Test ràpid de detecció d'antígens) amb resultat negatiu, o qualsevol altra requeriment de les autoritats d'origen i de destí. L'agència haurà de tenir actualitzada aquesta informació, des de l'emissió del bitllet fins a la finalització del viatge, i alertar d'immediat al departament o entitat i viatger de qualsevol modificació. Així mateix, les agències faran constar, en el correu electrònic de confirmació, el telèfon de contacte d'atenció 24 hores per emergències.

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

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

Les empreses adjudicatàries hauran de lliurar: els bitllets, reserves d'allotjament, direccions i telèfons de la persona responsable de resoldre les incidències que puguin sorgir en relació



amb el transport i l'allotjament contractat, informació sobre l'hora de facturació i terminal, procediment per la facturació i, si s'escau, ajudar per a la confecció de les targetes d'embarcament, detalls de la tarifa quant a número de maletes permeses i pes màxim total, suplementes per sobrecàrrega, hora d'entrada a l'hotel, document amb les cobertures de l'assegurança, informació (horaris, tipus..) referent als enllaços de transport dels aeroports amb el punt de destí i altres documents necessaris per als destinataris.

III. EXECUCIÓ DE L'ACORD MARC

NOVENA – SISTEMA ECONÒMIC I FACTURACIÓ

9.1 L'Acord marc fixarà els preus, segons les ofertes presentades, del càrrec per **emissió de bitllets de transport** aeri (nacional, europeu i internacional), del càrrec per l'emissió de bitllets de transport ferroviari, vaixell i autocar, bitllets emesos a través de l'aplicació d'auto reserva, del càrrec per anul·lació de reserves, per la gestió de visats, per la gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos i el percentatge, per la gestió d'*ancillaries*, per modificació de reserves i el percentatge, si escau en els supòsits de representació institucional, sobre la facturació global. Aquests preus constitueixen el preu per serveis de mediació.

9.2 El **pagament dels bitllets de transport** s'haurà anticipat a les companyies prestadores mitjançant la utilització de targeta bancària corporativa de cada destinatari de l'Acord marc, si en disposa, en els casos que el pagament amb aquesta targeta estigui vinculat a una assegurança d'assistència en viatge i de danys personals. El departament o entitat demandant facilitarà el/s número/s de la/es targeta/es bancàries corporatives associades a l'assegurança per tal que les agències de viatges adjudicatàries hi efectuïn el càrrec corresponent d'acord amb les comandes efectuades de tots els desplaçaments (avió, tren...).

Pels bitllets de transport, cal que la factura s'emeti per servei prestat i persona, i inclogui, a banda de les dades mínimes de la factura: les dades concretes de la persona que viatja, companyia de transport, trajecte, data, número de reserva, número de bitllet/vol i com a pagament incloure "abonat a la targeta corporativa" (si és aquesta targeta la del mitjà de pagament). S'haurà d'identificar la targeta amb la qual s'ha fet el pagament amb els 8 dígits inicials.

Atesa la diversitat d'entitats destinatàries d'aquest Acord marc i els diversos sistemes de pagament que aquestes poden utilitzar, l'empresa adjudicatària, eventualment, podrà utilitzar un altre sistema alternatiu, prèvia comunicació a la Comissió Central de Subministraments (per exemple mitjançant la targeta bancària de l'agència de viatges) **sempre i quan el pagament efectiu del bitllet de transport hagi estat carregat a la targeta corporativa del departament o entitat destinatària que porti associada l'assegurança, prèviament a la realització del viatge**, a fi i efecte de garantir que l'assegurança doni cobertura als riscos.

Les **factures emeses de bitllets de transport dels càrrecs efectuats a la targeta corporativa** s'han de trametre al titular de la targeta corporativa per correu electrònic, de forma immediata a la realització de l'operació bancària i dins d'un termini de 24 hores després de la realització del càrrec. Aquest termini de 24 hores també serà d'aplicació a aquelles entitats que així ho sol·licitin.

Es relacionaran per separat el preu del servei contractat i el fee o comissió que aplicarà l'agència de viatges, si escau. Així mateix, hi constarà reflectit el preu aplicat pel majorista o



companyia de transport en cada un dels serveis, el càrrec d'emissió i el/s descompte/s o bonificació/ns que d'acord amb la seva proposició econòmica hagi ofert. L'entitat destinatària podrà sol·licitar tota aquella documentació que consideri necessària per comprovar les dades de la factura.

9.3 Pel que fa a la **facturació dels càrrecs de la resta de serveis** que no són bitllets de transport, s'emetrà factura electrònica fent-hi constar, com a mínim: nom de l'hotel i ubicació; en el cas de lloguer de sales de reunions: nom de la ciutat i sala; en el cas de lloguer de vehicles: nom de la ciutat; en el cas de recepcions: lloc, número de persones i nom de la ciutat, així com altres dades que puguin ser sol·licitades per les unitats dels departaments/entitats destinatàries.

En el cas de viatges de representació institucional, es facturarà per servei prestat i es farà constar a la factura electrònica el nom i els cognoms de les persones que viatgen. En el cas que l'encàrrec inclogui allotjaments (hotels) de persones alienes als destinataris d'aquest Acord marc, s'haurà d'emetre una factura a part, on es faran constar el nom i cognoms d'aquestes persones.

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

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

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

9.5 Pel que fa al sistema de **tramesa de les factures electròniques de la resta de serveis a les unitats corresponents**, es registrarà al Registre comptable de factures en un termini no superior a les 72 hores després de la realització del viatge corresponent.

L'òrgan de contractació confirmarà o rebutjarà la factura en el termini de 30 dies a comptar des de la prestació del servei i farà efectiu el pagament en el període fixat en la normativa vigent i en el seu cas, d'acord amb l'establert a l'article 210 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

El pagament a l'empresa contractista s'efectuarà contra presentació de factura expedida d'acord amb la normativa vigent sobre factura electrònica, en els terminis i les condicions establertes en l'article 198 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

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



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

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

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

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

http://economia.gencat.cat/ca/70_ambits_actuacio/tresoreria_i_pagaments/facturaelectronica/

9.6 Requisits essencials per a la **cobertura d'assegurances de la Generalitat de Catalunya:**

Es obligació de l'agència de viatges que el càrrec a la targeta corporativa gestionada per la Direcció general de Política Financera, Assegurances i Tresor (DGPFAT) es faci amb anterioritat al moment del viatge, per tal de tenir garantida la cobertura d'assegurança gestionada per la DGPFAT pel que fa a les d'accidents personals i d'assistència en viatge, amb unes millores substancials en relació amb les cobertures que ofereix el mercat pel pagament. En el cas d'incompliment per part de l'agència, caldrà establir les responsabilitats que li corresponguin.

En el cas d'impossibilitat d'emetre el càrrec amb anterioritat al viatge, l'agència així ho haurà de comunicar per escrit a la unitat peticionària, qui donarà una resposta immediata respecte a l'autorització o no d'aquest servei sense aquest requisit.

Els departaments i entitats del sector públic que disposen de la targeta corporativa per als bitllets de transport, gestionada per la Direcció general de Política Financera, Assegurances i Tresor, l'agència de viatges només hi facturarà el càrrec per a l'emissió dels bitllets de transport.

9.7 En el cas de les entitats adherides al Sistema central d'adquisicions destinatàries d'aquest Acord marc, establertes en la clàusula cinquena del PCAP, que no disposin de la targeta corporativa gestionada per la Direcció general de Política Financera, Assegurances i Tresor (DGPFAT), podran utilitzar el mateix sistema de facturació establert en els paràgrafs anteriors, però amb la seva pròpia targeta de crèdit. Per altra part, si aquestes entitats no disposen de targeta de crèdit per al pagament dels bitllets de transport, es consensuarà entre ambdues parts un sistema de pagament, sempre que assegurí una cobertura d'assegurança per als viatgers, sense cost per a l'entitat destinatària.



DESENA – QUADRES DE COMANDAMENT

Quadres de comandament:

Les empreses adjudicatàries de l'Acord marc han de remetre a la Comissió de seguiment de l'Acord marc, en la primera quinzena de cada trimestre, un quadre de comandament que especifiqui la següent informació. La remissió d'aquests quadres de comandament constitueix una obligació per a les adjudicatàries, sens perjudici del compromís que en el seu cas haguessin subscrit respecte del criteri d'adjudicació relatiu a l'adaptabilitat dels quadres de comandament establert a l'annex núm. 7 del PCAP.

Les dades a remetre seran dividides en tres grans blocs:

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

Dades a facilitar:

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

Per tal de fer arribar aquesta informació a la Comissió de seguiment de l'Acord marc es facilitarà des d'aquest el document Excel a les empreses adjudicatàries, que el complimentaran i l'enviaran puntualment. D'aquesta manera, s'assegura una recollida i tractament de dades de forma homogènia.



La Comissió Central de Subministraments podrà fer auditories en qualsevol moment del període d'execució de l'Acord marc.

ONZENA – ASSEGURANCES

Les empreses licitadores han d'acreditar, davant la Comissió Central de Subministraments, que disposen d'una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil que cobreix els danys corporals, els materials, els conseqüencials i els perjudicis econòmics purs, causats per acció o omissió a terceres persones durant l'exercici de la seva activitat de prestació dels serveis propis d'una agència de viatges.

Els capitals mínims assegurats exigits per licitar en aquest Acord marc són de 1.000.000 euros per sinistre i any, amb un sublímit de 150.000 euros pels sinistres patrimonials purs. No obstant això, els capitals assegurats pels licitadors que ultrapassin els mínims exigits per la Generalitat de Catalunya seran valorats per la Mesa de contractació, d'acord amb l'apartat 1.4 de l'annex núm. 7 del PCAP.

L'acreditació de l'existència de la pòlissa es farà d'acord amb el model de declaració responsable de l'existència d'una pòlissa d'assegurances de Responsabilitat Civil, que s'adjunta com a annex al PCAP.

DOTZENA – SUPERVISIÓ DE L'EXECUCIÓ I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

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

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

La Comissió de seguiment de l'Acord marc podrà fer auditories en qualsevol moment del període d'execució del contracte.

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

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