

CONTRACTE RELATIU AL
SERVEI DE GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES PER A LA UNIVERSITAT
OBERTA DE CATALUNYA

EXPEDIENT HSE00018/2026

PROCEDIMENT OBERT
SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
--

ÍNDEX

1 OBJECTE DEL CONTRACTE	4
2 DESCRIPCIÓ I ABAST DEL SERVEI	5
2.1 Horari del servei	7
2.1.1 Servei Ordinari:	7
2.1.2 Servei Extraordinari o Servei 24 hores	7
3 MITJANS PERSONALS ASSIGNATS AL SERVEI	8
3.1 Model de Servei, Distribució i Perfil de l'equip	9
3.2 Manteniment de l'equip assignat al servei	10
4 MITJANTS MATERIALS ASSIGNATS AL SERVEI	11
4.1 Requisits tecnològics mínims per a la prestació integral de servei d'agència de viatges	11
4.2 Mitjans materials per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges per a la UOC	12
4.3 Altres mitjans materials	13
4.3.1 Eina d'Auto reserva	13
4.3.2 Altres solucions tecnològiques	14
5 ROLS I RESPONSABILITATS	15
5.1 Rols i responsabilitats de la UOC	15
5.2 Rols i Responsabilitats de l' Agència Adjudicatària:	16
6 OPERATIVA DEL SERVEI	17
6.1 Criteris comuns en l'operativa dels Serveis	18
Sol·licitud Servei:	18
Revisió petició, proposta i confirmació de la proposta de viatge	18
Emissió Reserva i Lliurament documentació	19
6.2 Procediment en la gestió d'Inscripció a formacions i congressos.	20
Sol·licitud Servei:	20
6.3 Temps de Resposta	20
6.4 Altres consideracions en relació a l'operativa del servei	21
6.5 Gestió d'incidències i reclamacions	22
7 CRITERIS GENERALS PER AL SERVEI	23
7.1 Normatives	23
7.1.1 Reserves de transport	24
7.1.2 Reserves d'allotjaments	25
8 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I TEMPS DE RESPOSTA	25
9 SISTEMA DE PAGAMENT DEL SERVEI	26
9.1 Càrrecs de gestió (Fees)	26
9.2 Sistema de pagament	26
10 FACTURACIÓ	27
10.1 Facturació	27

10.1.1 Tràmits i requisits a observar a la facturació	28
11 INFORMES	28
12 SEGUIMENT I MODEL DE GOVERN	30
13 FASES DEL CONTRACTE O SERVEI	31
13.1 Fase de Transició	31
13.2 Fase Regular del Servei	33
14 HISTÒRIC DEL SERVEI	33

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte consisteix en la dotació d'un **servei integral de gestió i assistència en viatges professionals a prestar a favor de la Universitat Oberta de Catalunya** (en endavant UOC).

Els destinataris d'aquest servei són:

- **Personal propi de la UOC** (personal de gestió, personal docent, personal investigador, membres del consell de direcció) en qualsevol dels seus desplaçaments professionals en l'exercici de les seves funcions.
- **Personal extern o convidat** (conferenciant, col·laboradors, professors visitants, ponents o altres perfils equivalents) en els casos en que la UOC actuï com a entitat amfitriona, o quan es desplacin per dur a terme activitats de difusió, representació o promoció dels projectes de la UOC, tant en l'àmbit de recerca com en l'àmbit docent i de gestió.

En tots els casos, només seran objecte del contracte els viatges, desplaçaments, inscripcions i allotjaments que es realitzin **a càrrec del pressupost UOC**, independentment de si es financen amb fons propis o externs.

Com a part de la gestió integral del servei, **l'empresa adjudicada gestionarà les següents peticions:**

- **Mobilitat i transport:**
 - Reserves, emissions, modificacions, anul·lacions i lliurament dels bitllets de transport aeri, terrestre i marítim, tant en l'àmbit nacional com en l'àmbit internacional.
 - Lloguer de vehicles (turismes, autocars, furgonetes, amb conductor o sense, etc.), així com la gestió de trasllats privats (*transfers*) de recollida i entrega als viatgers entre estacions/aeroports i el destí final.
- **Allotjament:**
 - Reserves, emissions, modificacions, anul·lacions d'allotjaments en hotels, apartaments, albergs i residències d'estudiants o universitàries, tant en l'àmbit nacional com internacional.
- **Inscripcions i pagament de congressos:**
 - Inscripcions i pagaments a congressos, seminaris i altres esdeveniments d'àmbit nacional o internacional, en els quals el personal de la UOC hagi de participar com assistent dins la seva activitat professional o que el personal extern faci sempre i quan l'import d'aquesta inscripció sigui a càrrec del pressupost UOC (ja sigui amb fons de finançament propi o fons de finançament extern). Aquesta gestió també contemplarà qualsevol altra gestió vinculada a les inscripcions com ara la reserva a hotels on es realitza el congrés quan no estiguin disponibles als canals de reserva habituals

- **Lloguer de Sales:**
 - El lloguer de sales de conferències i sales de reunions en l'àmbit de viatges nacionals i internacionals destinats al Consell de Direcció de la UOC
- **Visats:**
 - Tramitació de visats, sempre que no requereixi la presència física del viatger per a la seva tramitació. En qualsevol cas, l'agència podrà proporcionar assessorament previ sobre la documentació necessària.
- **Assistència i seguretat al viatger (duty of care)**
 - Provisió d'un sistema de seguretat i localització dels viatgers en temps real, així com la prestació d'un sistema d'alertes i d'un Servei d'Atenció d'Urgències (24 hores/365 dies)
- **Back-office:**
 - Elaboració d'informes de gestió, seguiment de consums, sostenibilitat, seguiment i facturació.

2 DESCRIPCIÓ I ABAST DEL SERVEI

El servei objecte d'aquest contracte comprèn la prestació integral d'assistència, consultoria, organització i comercialització de viatges i inscripcions per a la UOC, tant en l'àmbit nacional com internacional.

Per tal d'optimitzar els recursos de la Universitat, el model s'estructura mitjançant un circuit d'atenció, validació i gestió organitzat en dos nivells operatius diferenciats:

- **Primer Nivell de Servei (Agència de Viatges Adjudicatària):** L'empresa adjudicatària assumirà l'atenció directa i de front-office amb els viatgers. Des d'aquest nivell es rebran les sol·licituds, s'analitzaran les necessitats, s'aplicaran exhaustivament les normatives, protocols i límits de despesa corresponents, es facilitaran les propostes i, un cop obtinguda la validació econòmica i el corresponent Codi d'Expedient UOC (CEU), es procedirà a l'emissió, formalització i lliurament de tota la documentació de viatge o inscripció.
- **Segon Nivell de Servei (Personal Propi d'Experts de la UOC):** els/les tècnics/ques actuaran com a unitat de segon nivell per a la resolució de consultes de caràcter excepcional, gestions d'alta criticitat o complexitat reglamentària, resolució d'incidències d'especial gravetat, o per a l'atorgament d'autoritzacions expressos en casos de desviacions justificades de la Política de Viatges Genèrica o normatives de recerca, seguint els règims d'excepció previstos en aquesta mateixa normativa.

Model d'Integració Tecnològica i Funcional: Per a la consecució d'una atenció unificada i eficient, l'empresa adjudicatària establirà un model de coordinació i interoperabilitat amb la universitat. Per a l'execució de les reserves i gestions, el proveïdor utilitzarà sempre els seus propis mitjans materials i tecnològics com a agència de viatges (Sistemes GDS, sistemes de gestió propis, *back-office*, etc.). No obstant això, únicament a l'efecte de canalitzar de manera ordenada les peticions i lliurar la documentació, el personal adscrit per l'empresa adjudicatària interactuarà amb els usuaris de manera transparent a través dels

canals de comunicació i eines de ticketing corporatives que la UOC posarà a la seva disposició (actualment, Jira Service Desk i l'entorn Google Workspace), actuant operativament sota els estàndards d'atenció propis de la universitat. Aquestes eines s'utilitzaran com a bústia de recepció d'encàrrecs, interlocució i atenció al viatger.

Segmentació d'Equips per Tipologia de Viatger: L'empresa adjudicatària haurà de garantir un servei d'atenció especialitzat i adaptat a les casuístiques internes, diferenciant estrictament els recursos humans adscrits (mitjançant un model d'Outplant dedicat exclusiu) segons els següents tres grans perfils de viatgers:

1. **Acadèmia i Recerca:** Destinat a l'atenció del Personal Docent Investigador (PDI), Personal Investigador (PI), Doctorands, personal de gestió de la Vicegerència de Recerca, Transferència i Emprenedoria i convidats externs, la despesa dels quals s'imputi a pressupostos de recerca o de docència. Aquest equip, mitjançant les formacions i documentació facilitada prèviament disposarà d'un domini de les normatives de finançament extern (nacionals i internacionals). La seva àrea de referència/coordinació de Segon Nivell serà l'Oficina de Gestió de Despeses de Recerca (OGDR) o l'equip que correspongui segons necessitats organitzatives de la UOC.
2. **Gestió:** Destinat a l'atenció de tot el personal de l'equip de gestió de la universitat (exceptuant el personal de gestió de la Vicegerència de Recerca, Transferència i Emprenedoria) i els seus col·laboradors, la despesa dels quals s'imputi al pressupost d'estructura corporativa. La seva àrea de referència/coordinació de Segon Nivell serà l'equip de Suport a l'Activitat Professional (SUAP) o l'equip que correspongui segons necessitats organitzatives de la UOC.
3. **Gabinet de Rectorat i Gerència:** Destinat en exclusiva a l'atenció de l'alta direcció de la universitat (membres del Consell de Direcció) i els seus convidats institucionals. Donada la naturalesa crítica de l'agenda del col·lectiu, l'equip assignat al servei haurà de rebre les sol·licituds prioritàries per via telefònica o correu electrònic directe (fora de l'entorn ordinari de Jira SD) i oferir una flexibilitat de resposta immediata. La supervisió d'aquest canal correspondrà a l'equip de SUAP o l'equip que correspongui segons necessitats organitzatives de la UOC.

Aquesta segmentació d'Equips és la que es disposa en el moment de publicació de la licitació i podrà variar segons les necessitats de la UOC. Així mateix, les referències als interlocutors o unitats funcionals s'entendran efectuades a les unitats que, en cada moment, assumeixin aquestes funcions, sense que aquests canvis organitzatius comportin modificacions en l'objecte, l'abast o les obligacions derivades del contracte.

Transferència de Coneixement Institucional: Per tal que els agents de l'agència adjudicatària assoleixin la competència necessària sobre protocols, organització, límits pressupostaris i fluxos de validació de la UOC, la universitat proveirà de tota la informació, bases de dades i documentació normativa durant la Fase de Transició prèvia a l'inici regular del servei, impartint així mateix les sessions de capacitació tècnica en les eines corporatives que es considerin oportunes.

El volum històric d'activitat diferenciada per tipologia de viatger s'indica al punt 14 del present Plec de Prescripcions Tècniques.

2.1 Horari del servei

El servei objecte del contracte, es diferenciarà entre:

2.1.1 Servei Ordinari:

L'horari mínim de prestació del servei ordinari o habitual que s'haurà de garantir és **de dilluns a divendres de 8 hores a 19 hores ininterrompudament**.

Durant aquest horari, les peticions rebudes a través dels canals i procediments establerts al punt 6 del present Plec de Prescripcions Tècniques seran ateses per l'equip Tècnic assignat al servei.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la continuïtat del Servei Ordinari en cas que es produeixin incidències per talls de comunicació o altres casos de força major en les seves instal·lacions, quedant el servei restablert en un període no superior a 48 hores naturals.

2.1.2 Servei Extraordinari o Servei 24 hores

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei d'atenció 24 hores durant els 365 dies de l'any (o 366 dies, si s'escau) diferenciat del Servei Ordinari que atendrà les urgències, entenent com a urgència qualsevol petició relativa al viatge des del moment de l'inici del viatge (dia d'emissió del primer bitllet) i qualsevol demanda sobrevinguda en qualsevol moment (24 hores) durant el transcurs del viatge i fins la seva finalització.

El Servei Extraordinari o Servei 24 hores **haurà de ser un servei propi de l'empresa adjudicatària**, tal i com es determina al Plec de Condicions Particulars, no sent viable la seva subcontractació.

Per aquest servei, l'empresa adjudicatària posarà a disposició de la UOC un número de telèfon gratuït tant des d'Espanya com des de l'estranger i exclusiu. Aquest servei atendrà les sol·licituds que rebí, com a mínim, en els següents idiomes: català, castellà i anglès.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la continuïtat del Servei Extraordinari en cas que es produeixin incidències per talls de comunicació o altres casos de força major en les seves instal·lacions, quedant el servei restablert en un període no superior a 48 hores naturals.

El servei 24 hores haurà de tenir accés als mateixos expedients de viatges que el servei habitual i haurà de permetre fer totes les operacions possibles que es realitzen de manera habitual (com les condicions de pagament, l'operativa de facturació, entre d'altres) amb una atenció personalitzada i a qualsevol hora de dia o de la nit. Per tant, també haurà de permetre els canvis o emissió de bitllets, anul·lació de nits d'hotels, etc. que puguin demanar per alguna incidència que es produeixi "*in mission*". En definitiva, l'equip assignat a aquest Servei Extraordinari haurà de tenir accés íntegre als expedients en curs i capacitat

tècnica i econòmica per executar **canvis de bitllet, noves emissions, modificacions d'allotjament i aplicació dels sistemes de pagament habituals** acordats amb la UOC.

Les peticions sol·licitades al servei 24 hores durant els 365 dies (o 366 dies) **hauran de ser resoltes en el menor temps possible**, donada la naturalesa de la gestió que es demana (*"in mission"*).

El personal d'atenció d'aquest servei haurà de prestar una atenció personalitzada, reconeixent les característiques del viatger i la normativa a aplicar, atès que els hauran d'atendre directament. El perfil del personal del Servei 24 hores haurà de ser el mateix que els tècnics assignats al Servei Ordinari i que estan descrits al punt 3.1 del present Plec de Prescripcions Tècniques.

L'empresa adjudicatària informará de la incidència i la seva resolució al Responsable del Servei UOC, en el mateix moment de la seva resolució o bé en el dia laborable immediatament posterior a la gestió mitjançant un informe. L'informe haurà d'incloure el nom del viatger, tipus d'incidència que es produeix, solució donada, així com qualsevol altra informació que permeti al Responsable del Servei UOC entendre el motiu de la incidència i valorar la solució aportada.

El Servei Extraordinari o Servei 24 hores serà objecte de valoració segons els termes i condicions descrits al Plec de Condicions Particulars.

3 MITJANS PERSONALS ASSIGNATS AL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de complir i disposar de les condicions i requisits que seguidament es descriuen i els haurà de mantenir durant tota la vigència del contracte.

3.1 Model de Servei, Distribució i Perfil de l'equip

L'empresa adjudicatària executarà el servei amb autonomia tècnica i organitzativa, assumint el risc i ventura del contracte. El personal adscrit a la prestació d'aquest servei dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària, la qual exercirà l'únic poder de direcció, organització, supervisió i control disciplinari sobre els seus treballadors.

En cap cas es produirà cap mena d'integració orgànica, subordinació o dependència jeràrquica del personal de l'adjudicatària respecte a l'estructura de la UOC. Tota directriu general o incidència sobre els nivells de servei, procediments o normatives de viatge es canalitzarà exclusivament a través de l'*Account Manager* o figura de coordinació designada per l'empresa adjudicatària.

El model de servei que es requereix és el d'un Outplant dedicat: un servei d'atenció al client (en aquest cas la UOC), situat a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària i des d'on

els equips treballen de manera exclusiva per la UOC, sent un equip personalitzat i adaptat a les necessitats de la UOC.

D'aquesta manera, l'empresa adjudicatària donarà el servei directament al personal UOC que requereix el viatge sota la supervisió dels responsables UOC del servei.

Per tal de garantir el compliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) i la correcta atenció segons la tipologia de viatger, l'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de la UOC la següent estructura mínima de persones:

- Acadèmia/recerca: Un mínim de dos (2) tècnics/tècniques sèniors, amb dedicació exclusiva, per a l'atenció del Primer Nivell dels viatges i inscripcions del PDI, PI i personal de gestió de la recerca. Aquest equip interactuarà com a primer nivell amb l'Oficina de Gestió de Despeses de Recerca (en endavant OGDR) o l'equip que correspongui, que també realitzarà les gestions corresponents al segon nivell d'aquesta tipologia de viatges.
- Gestió: Un mínim de dos (2) tècnics/tècniques sèniors, amb dedicació exclusiva, per a l'atenció del Primer Nivell dels viatges i inscripcions de l'equip del personal de gestió (exceptuant el personal de gestió de la recerca). Aquest equip interactuarà com a primer nivell amb l'equip de Suport a l'Activitat Professional (en endavant SUAP) o l'equip que correspongui, que també realitzarà les gestions que corresponen al segon nivell d'aquesta tipologia de viatges.
- Institucional: Un mínim d'un/una (1) tècnic/tècnica sènior, amb dedicació exclusiva, per a l'atenció del Primer Nivell dels viatges i inscripcions de l'equip de Gabinet de Rectorat i Gerència. Aquest equip interactuarà com a primer nivell amb l'equip de SUAP en el moment de redacció d'aquest plec, i que també realitzarà les gestions que corresponen al segon nivell d'aquesta tipologia de viatges.
- Gestió: Un (1) Account Manager que dirigirà i atendrà el compte de la UOC com a Responsable Comercial.
- Administració i conciliació: Un (1) administratiu responsable de la gestió de la facturació i conciliació amb la targeta de pagament.

En cas que l'activitat incrementés de forma sobtada i imprevisible en un percentatge superior al 20% de dedicació respecte a la mitjana habitual, la UOC podrà sol·licitar al proveïdor l'increment dels mínims anteriorment indicats sense cap cost sempre i quan aquest increment no sigui per una durada superior a 2 mesos en una anualitat.

Requisits mínims de titulació i experiència del personal:

Les persones que s'assignin al servei **hauran d'acreditar** l'experiència que a continuació es detalla i que també serà requerida al Plec de Clàusules Particulars:

- Els Tècnics Sèniors:
 - Una experiència mínima de tres (3) anys en gestió de viatges d'empresa
 - Coneixements de totes les opcions del mercat i de dues de les eines habituals de reserva (Amadeus, Sabre Holdings, Galileo o worldpanGDS o equivalents) i canals de compra pels allotjaments que permetin donar respostes a les necessitats de la UOC.
- L'Account Manager:

- Una experiència mínima en gestió de clients de grans comptes com a mínim de tres (3) anys
- Titulació universitària en Turisme o grau equivalent
- L'Administratiu:
 - Experiència mínima de tres (3) anys en facturació i conciliació de pagament.

3.2 Manteniment de l'equip assignat al servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la màxima estabilitat del personal durant tot el contracte i haurà d'informar a la UOC dels possibles canvis produïts amb motiu d'absències, baixes, vacances o finalització del contracte, i només es realitzaran canvis en la composició de l'equip prèvia notificació i aprovació de la UOC. En qualsevol cas, i només pels casos d'absentisme indicats, l'equip d'Outplant dedicat no podrà ser inferior als mínims indicats al punt anterior durant un període superior a les 72 hores.

Amb l'objectiu de disposar d'una estabilitat de l'equip d'Outplant dedicat amb els criteris indicats, **l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla d'Acció** que garantirà el servei en cas de rotació o absentisme, i on s'especifiqui quines accions es duran a terme quan hi hagi rotació de l'equip, sigui per baixes, vacances, finalitzacions contractuals o altres casuístiques. En el Pla d'Acció s'haurà de detallar com a mínim: temps d'antelació de la comunicació a la UOC, termini mínim de formació i adequació del nou personal, definició del nombre de membres que disposarà cada rol de l'equip suplement amb les mateixes característiques, cronograma, etc.

Aquest mateix Pla d'Acció serà objecte de valoració segons els criteris indicats al Plec de Clàusules Particulars.

4 MITJANS MATERIALS ASSIGNATS AL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans legals, tècnics i tecnològics necessaris per garantir una gestió eficient, segura i centralitzada de totes les reserves i operacions del contracte.

La prestació del servei i les comunicacions telemàtiques es realitzaran a través de les plataformes de gestió de la UOC, a la qual l'empresa adjudicatària haurà d'accedir per poder tramitar, administrar i fer seguiment de totes les sol·licituds

4.1 Requisits tecnològics mínims per a la prestació integral de servei d'agència de viatges

Com a requisits mínims i tecnològics per a la prestació del servei com a agència de viatges es determinen:

- **Llicència d'Agència de viatges** vigent i adequada per a l'activitat durant tota la vigència del contracte.
- **Programes informàtics:** L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels programes informàtics i de les eines tecnològiques adequades per a l'execució del servei, integrant un Sistema Global de Reserves (GDS/CRS) o equivalent que assegurï l'accés immediat en temps real a la disponibilitat de places, horaris i tarifes de transport i lloguer de vehicles corporatius. Així mateix, el sistema haurà de disposar de connectivitat automatitzada amb els múltiples consolidadors de producte, amb cadenes hoteleres i amb agregadors o agències en línia (OTAs) de caràcter corporatiu, permetent absorbir les tarifes més competitives del mercat web i integrar-les dins del circuit intern de validació i facturació unificada de la Universitat. Finalment, per a donar resposta a les necessitats de desplaçaments i estades temporals de recerca, l'adjudicatària haurà d'acreditar la capacitat de connexió o gestió a través de plataformes especialitzades en el lloguer d'allotjaments privats corporatius i de mitjana o llarga durada, així com els requisits de facturació legals.
- **Motor de reserves centralitzat:** el sistema haurà de permetre la centralització de dades, la gestió unificada de reserves i la generació d'informe operatius i econòmics.
- **Integracions via APIs o altres mecanismes d'interoperabilitat estàndard i connectivitat ampliada:** el sistema haurà de permetre integracions via APIs amb múltiples proveïdors per garantir disponibilitat en temps real, tarifes actualitzades i ampliació de l'oferta
- **Compliment normatiu en transmissió de dades:** el sistema haurà de permetre la recollida i transmissió segura de dades personals d'acord amb la normativa vigent, incloent-hi les obligacions derivades del Reial Decret 933/2021, de 26 d'octubre, pel qual s'estableixen les obligacions de registre documental i informació de les persones físiques o jurídiques que exerceixen activitats d'allotjament i lloguer de vehicles de motor, i altres requisits aplicables al sector turístic.
- **Seguretat i protecció de dades:** compliment estricte del RGPD i de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, amb mesures com xifratge, control d'accessos, registre d'auditoria i protocols de custòdia de dades.
- **Eines de gestió i analítica:** disponibilitat de panells de control, informes exportables, seguiment de costos i indicadors de rendiment per facilitar la supervisió i la presa de decisions.
- **Compatibilitat** amb els formats documentals utilitzats en les plataformes de gestió de la UOC: els sistemes de l'empresa adjudicatària hauran de ser compatibles amb els fluxos de treball i requisits tècnics de la plataforma institucional.

Aquests requeriments s'hauran d'acreditar segons les indicacions descrites al punt R del Plec de Condicions Particulars.

4.2 Mitjans materials per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges per a la UOC

A més dels requisits tecnològics indicats al punt anterior, l'empresa licitada haurà de disposar dels següents mitjans per a la prestació del servei d'assistència en viatges a la UOC:

- **Equips i infraestructura** que li permetin garantir la **correcta connectivitat** telemàtica amb els sistemes i plataformes amb les que treballa la UOC, amb l'equipament informàtic necessari per tal que l'equip de l'Outplan dedicat pugui gestionar les peticions dins els fluxos popis de la UOC.
- **Connexió telefònica** operativa per a cadascun dels agents de l'equip tècnic, així com per a l'Account Manager, garantint la disponibilitat efectiva i la possibilitat de localització immediata dins l'horari establert al contracte, amb la finalitat d'atendre consultes relatives als serveis.
- **Programaris professionals** que garanteixen la millor tarifa disponible (i descrits al punt anterior), així com **equipaments tecnològics actualitzats i un sistema de facturació** que s'adapti a les necessitats específiques de la UOC (incloent-hi l'ús de la plataforma eFact) indicades al punt 10.1 del present Plec de Prescripcions Tècniques.
- Un **sistema de seguretat i localització actualitzada i en temps real** dels viatgers, accessible via Internet les 24 hores del dia, 7 dies a la setmana i que permeti:
 - o Disposar de la ubicació en temps real dels viatges confirmats, amb la possibilitat de visualitzar la totalitat dels viatges en diferents períodes (diari/setmanal/mensual)
 - o Visualitzar en un mapa del món l'estat dels viatges en cada país a temps real.
 - o Visualització dels desplaçaments per tipologia de transport (avió, tren, vaixell)

L'empresa adjudicatària facilitarà al Responsables de Servei de la UOC accés a l'eina per visualitzar les dades de manera autònoma.

- Un **sistema d'alertes** que faciliti informació sobre qualsevol aspecte que pugui generar una incidència en els viatges planificats o pendants de planificar (vagues, incidències tècniques, polítiques i meteorològiques..).
Aquest sistema permetrà la parametrització d'enviaments de les alertes als Responsables de Servei UOC i als viatgers afectats.
L'empresa adjudicatària facilitarà a la UOC accés a l'eina per la visualització de les alertes de manera autònoma.

La UOC es comprometrà a proveir a l'empresa adjudicatària del servei:

- Els **accessos necessaris** per a que el personal tècnic assignat al Primer Nivell de Servei puguin accedir a les eines de gestió i comunicació de la UOC requerides per donar resposta al servei.
- La **formació** requerida en aquestes eines de gestió (en el moment de la redacció d'aquest plec, Jira Service Desk i Google Workspace) així com qualsevol altra eina necessària per a consulta de normatives, pressupostos o informació que el tècnic requereix per a la gestió de la petició, sense perjudici que les eines pugui canviar

durant la prestació del servei. Si fos el cas, la UOC es compromet igualment a realitzar les formacions i facilitar els accessos corresponents de les noves eines sense que aquest canvi pugui repercutir cap cost a la UOC.

4.3 Altres mitjans materials

La UOC podrà valorar la implementació d'altres solucions tecnològiques per al Servei Integral d'Assistència en viatges professionals, pel que la seva incorporació es considerarà una millora funcional del servei i **seran objecte de valoració segons l'establert al Plec de Condicions Particulars**.

En concret, es determinen els següents sistemes com a millores funcionals amb els criteris i funcionalitats que a continuació es descriuen:

4.3.1 Eina d'Auto reserva

Aquesta eina haurà de permetre:

- Sol·licitar reserves i realitzar auto reserves i emissions de bitllets de transport terrestre.
- Sol·licitar reserves i realitzar auto reserves de transport marítim i/o aeri tant nacional com internacional.
- Sol·licitar reserves i realitzar auto reserves d'allotjament en hotels nacionals i internacionals.
- Poder consultar la tarifa corporativa, la millor tarifa, la tarifa low-cost, la tarifa bussiness flexible i totes les tarifes existents per tal de poder triar la que millor s'adapti a les necessitats de la petició concreta.
- La càrrega dels perfils dels viatgers més freqüents de la UOC, permetent que el manteniment d'aquesta informació sigui viable de forma àgil i autònoma per part dels Responsables de Servei de la UOC.
- La generació de diferents perfils d'usuari per a la reserva i auto-reserva, diferenciats per capacitats de limitació en consultes dins/fora de les normatives establertes
- La parametrització i inclusió dels criteris de les diferents normatives en relació, com a mínim, a aspectes relatius a preu, característiques de transport i característiques d'allotjament. Així mateix, l'eina ha de garantir el manteniment i les modificacions que en aquest sentit es puguin realitzar durant la vigència del contracte.
- Inclusió d'alertes i circuits d'autorització per garantir el compliment de les diferents normatives amb diferents graus de limitació que es definiran en el moment de la configuració de l'eina.
- Facilitar el màxim nombre d'opcions d'allotjament a la població de destí, dintre dels criteris de les normatives establertes per la UOC.
- Poder guardar la consulta del viatge sense finalitzar per continuar la gestió més endavant.
- Enviar a través de la mateixa eina la sol·licitud per a que l'execució de la reserva i compra sigui finalitzada per la mateixa agència.

En cas que la UOC consideri pertinent la implementació de l'eina d'auto reserva, la implementació serà obligatòria i la gestió, parametrització i implantació s'establiran mitjançant acord específic amb l'empresa adjudicatària, d'acord amb les premisses funcionals, operatives i de seguretat que es defineixin i **sempre amb un termini no superior a 2 mesos** des de la decisió de la implementació per part de la UOC. Aquest acord haurà de garantir la correcta integració de l'eina en el model de prestació del servei i la seva compatibilitat amb els procediments interns de la universitat.

La Implementació de l'eina i l'adaptació per al seu bon funcionament, així com la formació i el material documental necessari per al usuaris interns, en cap cas haurà de suposar un cost afegit per la universitat. Per tant, en cap cas es podran repercutir a la UOC despeses d'adquisició de la seva llicència, processos de configuració i implementació o qualsevol despesa de manteniment i actualització.

La incorporació d'aquesta eina no podrà alterar ni substituir les prestacions mínimes exigides en el present contracte, i s'entendrà sempre com una millora orientada a la optimització, l'eficiència, la traçabilitat i l'accessibilitat del servei de gestió de viatges.

Garantia tècnica de programari: Totes les eines tecnològiques i plataformes posades a disposició de la UOC hauran de comptar amb una garantia tècnica de funcionament del 99,9% durant tota la vigència del contracte, amb un termini de resolució d'incidències crítiques de programari no superior a 4 hores.

4.3.2 Altres solucions tecnològiques

També s'entendrà com a millora funcional per tal de garantir una gestió eficient, transparent i automatitzada de tot el procés de viatges que l'empresa adjudicatària posi a disposició de la UOC el servei d'**eines d'automatització, control i seguiment de despeses relatives als viatges professionals**, de manera que permetin la digitalització integral dels justificants, l'automatisme dels circuits de validació i la traçabilitat completa de les operacions, així com el seu íntegrament amb els sistemes de la UOC.

Així mateix, es considerarà una millora funcional l'ús d'altres **solucions basades en la Intel·ligència Artificial** que contribueixin a reduir càrregues de gestió, millorar el control, i que incrementin de manera global l'eficiència i qualitat del servei.

La incorporació d'aquesta eina no podrà alterar ni substituir les prestacions mínimes exigides en el present contracte, i s'entendrà sempre com una millora orientada a la optimització, l'eficiència, la traçabilitat i l'accessibilitat del servei de gestió de viatges.

5 ROLS I RESPONSABILITATS

A continuació es descriuen les funcions, obligacions i responsabilitats de cadascun dels actors implicats en el servei. Aquesta descripció té caràcter enunciatiu i estableix el marc de coordinació operativa entre la UOC i l'empresa adjudicatària.

5.1 Rols i responsabilitats de la UOC

Viatger/Sol·licitant del servei de la UOC:

- Fer la sol·licitud a través de les vies establertes per la UOC, facilitant totes les dades i documentació necessàries per a que es pugui gestionar la seva petició, amb la previsió necessària per poder garantir la millor oferta.
- Donar resposta a les ofertes dins els terminis establerts per tal de poder mantenir el preu ofertat.
- Validar de manera expressa la oferta seleccionada per tal que l'agència pugui gestionar la compra del servei.

Segon Nivell de Servei de la UOC:

- Facilitar a l'agència les validacions corresponents i el Codi d'Expedient UOC (CEU) necessari per a la compra del servei.
- Aclarir, si fos necessari, dubtes que pugui tenir el primer nivell.
- Interactuar amb els viatgers/sol·licitants del servei sempre que l'actuació de l'agència s'hagi produït dins els procediments i protocols establerts i, per motius aliens a l'agència, no es pugui avançar en la gestió de la petició.
- Recollir incidències/canvis/millores del servei per a traslladar als Responsables de Servei i que es pugui traslladar en els comitès de seguiment establerts al punt 12 del present Plec de Prescripcions Tècniques.
- En cas que sigui necessari, assistir als diferents comitès de seguiment.

Responsables de Servei de la UOC:

- Garantir el manteniment de l'execució del contracte segons els criteris indicats al present plec amb constant interacció amb l'agència adjudicatària.
- Supervisar, actualitzar i millorar contínuament els procediments interns de gestió, garantint que l'agència adjudicatària disposi sempre de la informació actualitzada.
- Seguiment del volum de servei i de la gestió d'incidències
- Garantir que l'agència adjudicatària disposi dels accessos a les diferents plataformes i aplicacions de la UOC necessàries per a la prestació del servei.
- Realitzar les negociacions necessàries amb les agències de viatges i altres proveïdors (cadena hotelera, companyies aèries..) per a millorar costos d'acord amb el volum de consum i sempre que sigui possible, amb la col·laboració de l'Account Manager de l'agència.
- Assistir als diferents comitès de seguiment establerts al punt 12 del present Plec de Prescripcions Tècniques.

5.2 Rols i Responsabilitats de l' Agència Adjudicatària:

Equip Tècnic de Primer Nivell de Servei: L'equip tècnic que l'agència adjudicatària posi a disposició del servei per a l'acompliment del contracte serà l'encarregat de:

- Atendre en un primer nivell les peticions de viatges professionals i inscripcions a càrrec de la UOC, facilitant el pressupost i lliurant la documentació corresponent fent ús dels circuits i procediments establerts al punt 6 del present Plec de Prescripcions Tècniques.
- Resoldre dubtes/consultes realitzades pel personal de la UOC en relació al viatge o inscripció tramitat
- Traslladar al segon nivell els casos en que no s'apliquin les normatives establertes, sempre que així es determini en els procediments establerts.
- Gestionar les possibles reclamacions a les companyies proveïdores per incidències o retards en els serveis.
- Gestionar de manera proactiva, oferint les millors alternatives a les peticions sol·licitades tant en horaris, companyies, alternatives de transport, localització que optimitzi costos, així com receptius i resolutius a l'hora de resoldre diferents circumstàncies en les quals es pugui trobar el viatger.

Account Manager: Serà el responsable de

- Organitzar internament els equips de treball de l'agència i distribuir els procediments, normatives i actualitzacions facilitades per la UOC.
- Distribuir als diferents Equips Tècnics assignats els procediments, normatives, modificacions i documentació que hagin estat facilitades per part dels Responsables del Servei de la UOC i que siguin necessàries per a la bona execució del servei.
- Atendre i gestionar incidències no resoltes per l'Outplan dedicat, fer seguiment d'aquestes i comunicar als Responsables del Servei de la UOC la seva situació o resolució.
- Informar els Responsables del Servei de la UOC de la situació del servei i oferir propostes de millora durant les reunions periòdiques de seguiment.
- Implementar les modificacions de procediments, protocols i normatives, així com millores que siguin acordades als diferents comitès de seguiment.
- Garantir la prestació del servei en els termes i condicions descrites al present Plec de Prescripcions Tècniques
- Assistir als Comitès de Seguiment descrits al punt 12.

Administratiu:

- Garantir la conciliació automàtica entre la facturació i els serveis efectivament realitzats.
- Fer les gestions administratives que garanteixen la correcta facturació indicades al punt 10.
- Assistir, si fos necessari, als Comitès de Seguiment descrits al punt 12.

6 OPERATIVA DEL SERVEI

La UOC gestiona de manera descentralitzada el servei objecte de contractació, tant pel que fa al control del pressupost, com per a la gestió de viatges.

Les persones susceptibles de necessitar la gestió del servei de viatges abasten tot el personal propi de la UOC (aproximadament 1.600 treballadors), si bé els demandants habituals de viatges es restringeixen a un col·lectiu màxim d'aproximadament 1.000 treballadors.

S'haurà de tenir en compte que la operativa descrita en el moment de redacció del present document és susceptible de modificació durant la vigència del contracte, pel que es prendrà com informació orientativa.

La operativa del servei objecte d'aquest contracte tindrà unes característiques determinades pel tipus de viatger que sol·licita el servei i que també determinarà els equips tècnics assignats al servei que hauran de gestionar les sol·licituds i que es descriuen al punt 3.1 del present Plec de Prescripcions Tècniques.

Amb caràcter general, tota l'operativa es traslladarà a través de l'eina establerta per a la UOC (en el moment de redacció d'aquest plec, Jira Service Desk o **Jira SD) on s'hauran de registrar tots els intercanvis i la documentació rellevant. Com a excepció, les sol·licituds corresponents a les persones **viatgeres integrants del Consell de Direcció, la gestió es realitzarà de manera directa** amb el personal de Gabinet de Rectorat i Gerència mitjançant el correu electrònic o telèfon, sense que aquestes hagin de fer ús obligatori de la plataforma establerta per la UOC (Jira Service Desk o Jira SD en aquest moment). En aquests casos, l'adjudicatari manté l'obligació de gestionar el petició corresponent on es deixarà constància per escrit de tota la gestió dins de l'eina establerta i sota les condicions del servei ordinari, per tal de garantir la traçabilitat completa de la gestió i permetre la resolució eficaç de qualsevol incidència posterior**

Com a resum:

- Viatges Consell de Direcció: correu electrònic/trucada de l'equip de Gabinet de Rectorat i Gerència.
- Viatges Acadèmia/Recerca: Jira SD específic per aquest col·lectiu
- Viatges Gestió: Jira SD específic per aquest col·lectiu

6.1 Criteris comuns en l'operativa dels Serveis

A continuació es descriuen criteris comuns en l'operativa de Gestió d'Assistència en Viatges i Inscripcions. No obstant en les fases descrites en aquest apartat (que es poden considerar com a genèriques), s'hauran d'aplicar el detall dels procediments i normatives específiques per cada grup de viatgers que es faran arribar a l'agència adjudicatària en el moment de formació dels equips i que en el transcurs del contracte podran ser actualitzats segons les necessitats del servei.

Sol·licitud Servei:

En el moment de la sol·licitud, **el peticionari facilitarà totes les dades rellevants** tant per la gestió del viatge com per a la gestió de les inscripcions (dades personals, centre de cost, projecte de recerca, destinació, dies, durada, horaris prioritaris, documentació, dades del congrés..) i **totes les interaccions relatives a la gestió es registraran dins la mateixa eina** per garantir la traçabilitat del viatge (en el cas de fer gestions per a Gabinet de Rectorat mitjançant telèfon, també es deixarà constància per escrit a través de les eines establertes de la gestió realitzada)

Revisió petició, proposta i confirmació de la proposta de viatge

Els tècnics del Primer Nivell de cada grup de viatgers assignat per l'agència registraran totes les interaccions relacionades amb les peticions a través de la mateixa via per la que ha arribat la petició per garantir la traçabilitat de la gestió:

- validaran la coherència de cada petició **segons el perfil del viatger** (Consell de Direcció, Gestió o Acadèmia/Recerca), assegurant-se que disposa de tota la informació
- **revisaran la normativa a aplicar** a cada tipologia de viatge per assegurar que els conceptes que es demanen són viables i tenir presents les limitacions que es descriuen a cadascuna de les normatives (limitacions econòmiques, d'obtenció de tipologia de reserva, de dates..)
- **donaran resposta amb propostes** d'acord a les dades sol·licitades garantint que es compleix la normativa a aplicar en cada cas i contemplaran, de manera obligatòria els següents aspectes:
 - Es presentaran, com a mínim, dues (2) propostes que s'ajustin als requisits efectuats pel que fa a horaris de transport, tipologia de l'allotjament i distància del lloc sol·licitat que, en cap cas, podrà ser superior a 3km i d'acord als criteris de la normativa a aplicar en cada cas.
 - Informació de les condicions de canvis o modificacions dels bitllets o de les reserves d'allotjaments, així com condicions de la compra (reemborsable o no, facturació equipatge, temps màxim per fer anul·lacions o canvis en la reserva, taxes de l'allotjament, escales, temps entre vols..)
 - Necessitats de visat i assegurança específica, vacunacions, documentació d'entrada i sortida del país de destí (o escales) així com qualsevol altra necessitat legal o sanitària.
 - Els imports dels serveis desglossats en: Base Imposable, IVA suportat, taxes.
 - Les opcions de trasllats des dels aeroports o estacions de trens fins al punt de destí final.

(El termini de respostes de les peticions queda descrit al punt 6.3 del present Plec de Prescripcions Tècniques).

El viatger/sol·licitant confirmarà la proposta facilitada per l'agència **o sol·licitarà noves propostes** amb altres opcions (horaris/dates) si fos necessari, realitzant novament el Primer Nivell les gestions anteriors.

Emissió Reserva i Lliurament documentació

Un cop **confirmada i validada la proposta^(*)**, la **UOC facilitarà el CEU**, que suposa la reserva pressupostària corresponent al viatge i que s'haurà d'indicar a la factura corresponent.

Sense el CEU corresponent no es podrà fer ni l'emissió ni la formalització de cap servei per part de l'agència.

Amb aquesta dada, **el Primer Nivell emetrà les reserves i bitllets corresponents i lliurarà al sol·licitant/viatger la documentació** de les Reserves, Bitllets emesos per l'agència amb les característiques dels mateixos (imports, opcions de facturació, terminis de cancel·lació..), **així com qualsevol altra documentació/informació necessària** pel viatger que la UOC determini (telèfons d'assistència, guia del viatger, procediment per liquidar les despeses o per justificar evidències..).

El lliurament de la documentació relativa als viatges es facilitarà, amb caràcter general, en format digital mitjançant els canals telemàtics establerts. De manera excepcional, i sempre per causes justificades, es podrà sol·licitar el lliurament de la documentació en format físic a l'adreça que s'indiqui per a tal efecte. En aquests casos excepcionals, l'agència utilitzarà exclusivament paper 100% reciclat i lliure de clor (TCF) per a la impressió de la documentació.

^(*)Els processos per obtenir les diferents validacions (jeràrquiques i pressupostàries) així com l'entrega del CEU abans de l'emissió de la reserva es descriuran en el detall dels procediments que es faran arribar a l'agència adjudicada, donat que el nombre de validacions i les persones validadores serà específic segons el grup de viatgers (Acadèmia/Recerca, Gestió i Gabinet Rectorat)

6.2 Procediment en la gestió d'Inscripció a formacions i congressos.

Sol·licitud Servei:

En el moment de la sol·licitud d'una inscripció que no requereix viatge, **el peticionari facilitarà totes les dades rellevants** per a la gestió de la mateixa (dades personals, centre de cost, projecte de recerca, dades del congrés..); **totes les interaccions relatives a la gestió es registraran dins la mateixa eina** per garantir la traçabilitat de la gestió (en el cas de fer gestions per a Gabinet de Rectorat mitjançant telèfon, també es deixarà constància per correu electrònic de la gestió realitzada).

Els tècnics del Primer Nivell de cada grup de viatgers assignat per l'agència registraran totes les interaccions relacionades amb les peticions a través de la mateixa via per la que ha arribat la petició per garantir la traçabilitat de la gestió:

- validaran la coherència de cada petició **segons el perfil del viatger** (Consell de Direcció, Gestió o Acadèmia/Recerca), assegurant-se que disposa de tota la informació
- **revisaran la normativa a aplicar**
- **donaran resposta amb propostes** d'acord amb les dades facilitades garantint que es compleix la normativa a aplicar en cada cas.

(El termini de respostes de les peticions queda descrit al punt 6.3 del present Plec de Prescripcions Tècniques).

Un cop gestionada la inscripció^(*), **la UOC facilitarà el CEU**, que suposa la reserva pressupostària corresponent per a la inscripció. Sense el CEU corresponent no es podrà fer ni l'emissió ni la formalització de cap servei per part de l'agència.

^(*)Els processos per obtenir les diferents validacions (jeràrquiques i pressupostàries) així com l'entrega del CEU abans de l'emissió de la reserva es descriuran en el detall dels procediments que es faran arribar a l'agència adjudicada, donat que el nombre de validacions i les persones validadores serà específic segons el grup de viatgers (Acadèmia/Recerca, Gestió i Gabinet Rectorat)

6.3 Temps de Resposta

En el marc de la prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà de respondre les peticions en el menor temps possible i, com a màxim d'acord amb els següents terminis:

- **Peticions realitzades per Gabinet de Rectorat i Gerència:** Aquestes peticions, que es realitzaran per correu electrònic o telèfon tindran prioritat absoluta.
 - o La resposta inicial i la presentació de propostes s'haurà de realitzar en un temps màxim de dues (2) hores laborals.
 - o La emissió de la documentació serà immediata un cop confirmada la reserva.
- **Peticions de la resta d'equips:**
 - o Primera resposta i validació: Màxim de quatre (4) hores laborals des de la recepció de la petició per validar normativa i elegibilitat.
 - o Presentació de propostes: Màxim de vint-i-quatre (24) hores laborals. Per a rutes complexes o grups de més de cinc (5) persones, el termini es podrà ampliar a quaranta-vuit (48) hores, prèvia comunicació per part de l'empresa adjudicatària.
 - o Confirmació i emissió: Un cop rebut el CEU, l'enviament de documentació final s'haurà de produir en un màxim de vuit (8) hores laborals.

- **Inscripcions:** La tramitació del pagament i registre a congressos s'haurà de formalitzar en un termini de 24 hores laborals des de la recepció de la documentació completa per poder realitzar la inscripció.
- **Gestió d'Incidències i Urgències:** Tota incidència durant el transcurs d'un viatge (cancel·lacions, pèrdues de connexió, etc), que serà atès pel Servei 24 hores haurà de tenir resposta immediata i mai superior a dues (2) hores.

Els terminis de resposta **formaran part dels Acords de Nivell de Servei** i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització segons els criteris establerts al punt AF del Plec de Condicions Particulars

6.4 Altres consideracions en relació a l'operativa del servei

- **L'empresa adjudicatària sempre haurà d'oferir l'opció més avantatjosa** per a la UOC i que s'ajusti al màxim a la sol·licitud i demandes del viatger. En cas que no sigui possible acomplir aquesta petició, l'agència haurà d'oferir alternatives que siguin similars tant en preu, com horari o localització. També podrà assessorar sobre el viatge o aplicar la seva experiència com a gestor per valorar i aconsellar si l'opció demandada no és possible de realitzar o bé existeixen opcions millors per tal de fer el viatge de la manera més confortable. Per tal d'assegurar el compliment de que ha ofert l'opció més avantatjosa, és podrà demanar a l'agència l'informe corresponent que acrediti aquest fet.
- **L'execució d'un encàrrec** de servei, des del moment del seu inici fins al final de la seva execució i, si s'escau, de la facturació, L'empresa adjudicatària haurà de garantir la continuïtat en la gestió dels expedients i la correcta transferència del coneixement entre els membres de l'equip quan sigui necessari, assegurant la qualitat del servei durant tota la tramitació. És important que el tècnic disposi de tota la informació i dades necessàries per a 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 substitueix disposi de totes les dades i elements tècnics necessaris per continuar amb la gestió encomanada. D'altra banda, tota la gestió s'haurà de gestionar a la mateixa eina des d'on es realitza la petició per tal de garantir la traçabilitat de la petició (en el cas de peticions de Gabinet de Rectorat i Gerència, al mateix fil de conversa).
- Un cop confirmada la reserva i el pagament, **el lliurament de la informació i documents** pel viatge haurà d'efectuar-se amb antelació suficient i, **com a màxim, 72 hores abans de la data de l'inici del viatge** sempre que el viatge s'hagi tramitat dins el termini i en la forma escaient suficients, per tal de garantir que en cap cas un viatger pugui perdre un transport.
- En el cas que el viatger o viatgera ho requereixi per motius de mobilitat reduïda o necessitats especials, l'agència garantirà que les propostes d'allotjament i transport compleixin amb els criteris d'accessibilitat universal (segons el RD Legislatiu

1/2013), assegurant la disponibilitat d'habitacions adaptades i gestionant l'assistència en viatge (PMR) sense que això suposi l'aplicació de cap despesa de gestió (fee) addicional per part de l'agència.

6.5 Gestió d'incidències i reclamacions

L'empresa adjudicatària serà la responsable de gestionar les incidències, així com les possibles reclamacions i compensacions a les companyies de transport, hotels, allotjaments o altres proveïdors de serveis, en aquells casos de problemes o incidències en els serveis oferts (condicions en el transport o allotjament no coincidents als contractats prèviament, incidències imputables als proveïdors en el moment del check-in, embarcament...).

El temps de la primera resposta de l'empresa adjudicatària davant la presentació d'una incidència o reclamació per part de la UOC no podrà ser superior a una (1) hora en cap cas.

Un cop presentada la incidència o reclamació per part de la UOC, l'empresa adjudicatària farà un seguiment de la mateixa, facilitant informació actualitzada de forma periòdica a la UOC fins a la resolució d'aquesta. La periodicitat de la informació que facilitarà l'empresa adjudicatària dependrà de la gravetat de la incidència o reclamació, que serà determinada per la UOC en el moment de presentar-la:

- **Molt Greu:** L'empresa adjudicatària facilitarà informació actualitzada del seguiment cada 4 hores.
- **Greu:** L'empresa adjudicatària facilitarà informació actualitzada del seguiment cada 24 hores.
- **Lleu:** L'empresa adjudicatària facilitarà informació actualitzada del seguiment cada 48 hores.

En cas que els temps d'informació siguin superiors, l'empresa adjudicatària haurà de justificar les causes d'aquest termini.

La resolució final de les incidències o reclamacions per part de l'empresa adjudicatària dependrà de la gravetat, que serà determinada per la UOC en el moment de presentar-la, i no podrà ser superior en cap cas de:

- **Molt Greu:** La resolució final no podrà ser superior a 24 hores.
- **Greu:** La resolució final no podrà ser superior a 48 hores.
- **Lleu:** La resolució final no podrà ser superior a 5 dies laborables.

En cas que els temps siguin superiors, l'empresa adjudicatària haurà de justificar les causes d'aquest termini.

Els terminis d'informació i resolució de reclamacions i incidències quedaran establerts com a Nivells d'Acord de Servei establerts al Plec de Prescripcions Tècniques i al Plec de Condicions Particulars

Un cop finalitzada la resolució, l'empresa adjudicatària realitzarà un informe analitzant les causes i possibles millores o accions a implementar als circuits per minimitzar futures

incidències. Així mateix, aquesta informació es revisarà a les reunions del servei periòdiques establertes al punt 12 del present Plec de Prescripcions Tècniques.

7 CRITERIS GENERALS PER AL SERVEI

7.1 Normatives

Per a la gestió del Servei d'Assistència Integral en Viatges i Inscripcions, els diferents Equip Tècnics assignats al **Primer Nivell de Servei aplicaran les normatives i polítiques establertes per a cada tipologia de viatge** i que la UOC facilitarà a l'agència adjudicatària en el moment d'inici del servei, durant la fase de formació i sempre que hi hagi novetats en el transcurs del contracte.

La UOC disposa d'una **Política de Viatges** per a tots els viatges professionals amb finançament propi i de Normatives Específiques pels viatges a càrrec de finançament extern que poden ser més o menys restrictives en quant a límits i criteris respecte de la Política de Viatges de la universitat.

Serà **responsabilitat de l'agència adjudicatària l'aplicació de la normativa corresponent a cada viatge per part dels tècnics assignats al Primer Nivell de Servei** de cada grup de viatgers. L'incompliment de criteris de normatives de finançament extern en l'obtenció de viatges a càrrec d'aquests projectes podria suposar una penalització per part de l'entitat financeradora pel que l'incompliment d'aquests criteris imputables a la gestió del servei per part de l'agència adjudicatària quedaran inclosos als Nivells d'Acord de Servei indicats en el present Plec de Prescripcions Tècniques i al Plec de Clàusules Particulars.

Com a norma general l'empresa adjudicatària haurà de garantir l'oferta més avantatjosa i adequada per les característiques del viatge sol·licitant, i la UOC podrà sol·licitar a l'agència que acrediti que així hagi estat (en casos de projectes de finançament extern és probable la necessitat d'aquesta justificació).

A continuació es detallen altres aspectes en l'obtenció de reserves i bitllets per al Servei d'Assistència Integral de Viatges de la UOC segons la Política de Viatges **sens perjudici que les normatives específiques existents indiquin criteris més restrictius** que seran d'obligatori compliment.

7.1.1 Reserves de transport

Reserves de bitllets d'avió

Per a tots els grups s'intentarà aconseguir la millor tarifa (incloent de forma habitual els bitllets de companyies *Low Cost*) i s'establirà la classe turista amb seients i maletes incloses, com la categoria oficial de vol.

En casos excepcionals, s'acceptarà la categoria Premium, Bussiness Economy i/o Bussiness (o equivalents) en viatges de llarga durada (més de 6 hores) i haurà d'estar autoritzat per la UOC segons els procediments establerts

Es preferible realitzar vols tancats en tots els trajectes. En el cas de trajectes BCN-MAD i MAD-BCN es farà servir, de manera preferent, l'ús del ferrocarril, limitant el trajecte aeri per a casos molt excepcionals, prèvia autorització UOC.

Quan sigui possible, fer reserves des del lloc de destí i sempre que aquest fet resulti un preu més avantatjós per la UOC.

Sempre es traslladarà al viatger la informació on es faran constar totes les característiques i condicions dels vols contractats (condicions de facturació d'equipatges, condicions de cancel·lacions.. etc).

Reserves de bitllets de tren

Pels desplaçaments en AVE s'estableix també la classe Elige Confort (o equivalent) com a categoria oficial de transport. S'acceptarà una categoria superior quan no hi hagi plaça Elige i sigui necessari realitzar el viatge en aquella data i horari.

Pels desplaçaments en IRYO s'estableix com a classe SINGULAR ONLY YOU (o equivalent) com a categoria oficial de transport. S'acceptarà una categoria superior quan no hi hagi plaça a la Singular Only You i sigui necessari realitzar el viatge en aquella data i horari.

Per a la resta de trens, es farà servir primera classe.

Sempre es traslladarà al viatger la informació on es faran constar totes les característiques i condicions dels trens contractats (condicions d'equipatges, condicions de cancel·lacions.. etc).

Lloguer de vehicles

L'empresa adjudicatària farà la reserva de vehicles del tipus C. Si fos necessària la contractació d'extres dins el vehicle o la contractacions de categories superiors a la indicada, es requerirà l'autorització de la UOC.

Per tal de garantir la seguretat de conductor/viatger, serà obligatori fer la reserva del vehicle incloent l'assegurança a tot risc.

7.1.2 Reserves d'allotjaments

Com a criteri preferent, les reserves d'allotjament es faran en establiments hotelers de com a mínim 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. Així mateix, les reserves seran en habitacions doble , d'ús individual amb esmorzar inclòs.

Allotjaments de Congressos:

A causa de les facilitats i condicions avantatjoses d'allotjaments que ofereixen alguns organitzadors per l'assistència a determinats congressos i seminaris, l'empresa adjudicatària haurà de gestionar la reserva i inscripció del viatger en els hotels sol·licitats per la UOC i que poden ser realitzades per mitjà d'altres agències o Secretaries Tècniques que estiguin encarregades de l'organització del congrés. En aquests casos, l'empresa adjudicatària contactarà amb l'agència o Secretaria Tècnica i tramitarà les reserves d'allotjament i inscripció que siguin necessàries per a l'assistència del viatger.

Plataformes de lloguer d'allotjaments corporatius i de llarga durada: Quan les necessitats del viatge ho requereixin (com ara estades de llarga durada), l'agència podrà fer ús de plataformes de lloguer d'allotjaments corporatius o equivalents. Aquestes plataformes hauran de permetre tenir una persona de l'agència licitada com a organitzadora per gestionar els viatges de tercers, disposant d'un perfil exclusiu per a la UOC.

S'hauran d'escollir sempre allotjaments de la màxima categoria de fiabilitat dins la plataforma (tipus "superamfitrions" o categories similars) per tal de garantir al màxim la seguretat i el confort dels viatgers, així com la gestió econòmica posterior. Els viatgers de la UOC no hauran de tenir un compte particular a la plataforma, atès que la informació sempre l'ha de rebre el tècnic de viatges de l'agència, i un cop tingui la reserva confirmada la traslladarà al viatger. Qualsevol gestió d'allotjament en aquestes plataformes fora de les condicions esmentades haurà de ser validada per la UOC.

8 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI I TEMPS DE RESPOSTA

Els Acords de Nivell de Servei (ANS) i les seves respectives penalitzacions per incompliment es troben definits i detallats a l'Apartat AF del Plec de Clàusules Particulars (PCP).

9 SISTEMA DE PAGAMENT DEL SERVEI

9.1 Càrrecs de gestió (Fees)

El model de despeses de gestió serà el de *Transaction FEE*, el qual s'aplicarà a les reserves de bitllets de transport (aeri, terrestre i marítim), de cotxes de lloguers, d'inscripcions a formacions i congressos i, en alguns casos excepcionals, a les reserves d'allotjament on la via de reserva o la tipologia de la reserva s'ha de fer de manera diferent a l'habitual (GDS, majoristes amb acords, hotels corresponents a congressos, etc.)

El càrrec fee (càrrec per emissió) que s'abonarà s'haurà d'entendre en els següents termes:

- Per a la gestió d'emissió de Bitllets d'Avió:
 - o Viatges Nacionals o en l'àmbit Europeu: la *fee* comprendrà els bitllets d'anada i tornada com una única *fee*.
 - o Viatges Transcontinentals: la *fee* serà per recorregut (anada i tornada amb independència de les escales que en el seu cas s'hagin de realitzar per arribar a cada destí).
- Per l'emissió de bitllets de trens (nacionals i internacionals) compren anada i tornada com a una única *fee*.
- Pel lloguer de vehicle serà d'una única *fee* per reserva, independentment del nombre de vehicles que inclogui.
- Per l'emissió de bitllets de transport marítim comprèn una *fee* per trajecte.
- Per l'emissió de bitllets d'autocar i/o vehicles de transport terrestre de grups, compren una *fee* per reserva.
- Per la gestió d'inscripcions a formacions i congressos comprèn una *fee* per inscripció.
- En el cas de canvis de bitllets que comportin anul·lacions i noves emissions, etc. només s'acceptarà una única *fee* per la gestió integral del canvi.

Aquests càrrecs *fee* seran objecte de valoració segons els criteris indicats al Plec de Clàusules Particulars.

9.2 Sistema de pagament

La UOC assignarà una targeta de crèdit corporativa única (en el moment de redacció d'aquest plec, una targeta DINERS Club) per a fer front al pagament de totes les reserves o serveis efectuats en el marc de la execució del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la conciliació automàtica entre la facturació i els serveis efectivament realitzats. Per tant, qualsevol servei que se sol·liciti, haurà de ser facturat per l'adjudicatària i carregat a la targeta de crèdit, **restant prohibit fer ús de la mateixa per a garanties o per a pagaments directes a tercers.**

L'adjudicatària ha de facilitar a l'entitat financera (en el moment de redacció d'aquest plec, targeta DINERS Club) les següents dades a través del fitxer corresponent perquè les inclogui a l'extracte mensual per a poder realitzar la conciliació de l'extracte bancari:

- Núm. Factura
- Data Factura
- Import Total
- CEU (Codi Expedient UOC)
- Núm. Expedient

El pagament per part de la UOC al proveïdor de la targeta de crèdit s'efectuarà en el termini contractualment establert.

Per aquells casos on no es permet usar la targeta conciliada de la UOC, l'empresa adjudicatària haurà de garantir i acreditar tots els sistemes de pagament que té davant de la UOC (PayPal, Bizum, Transferència Bancària, Targetes de Crèdit/Dèbit) per poder fer front als pagaments i haurà de garantir que el càrrec, una vegada efectuat, hagi estat carregat a la targeta corporativa prèviament a la realització del viatge, a fi i efecte que l'assegurança vinculada a aquesta targeta doni cobertura als riscos associats.

10 FACTURACIÓ

10.1 Facturació

Atès que a la UOC la gestió dels viatges es realitza de manera descentralitzada, tant pel que fa a la seva gestió i control com pel que fa al control pressupostari, la facturació es realitzarà per a cadascun dels Centre Responsable de Pressupost de la UOC (en endavant, CR).

L'empresa adjudicatària haurà d'enviar setmanalment les factures i abonaments amb el detall dels servei i amb el CEU corresponent al viatge, entenent com a viatge la suma de totes les transaccions realitzades per aquest: transport, allotjament, inscripció, i qualsevol gestió relativa al mateix desplaçament.

Tant les factures com els abonaments hauran de fer-se arribar **mitjançant el portal eFact (Facturació Electrònica)**, sent **requeriment** per aquest contracte, tal i com s'indica al Plec de Clàusules Particulars.

El Responsable del Servei de la UOC facilitarà a l'empresa adjudicatària la llista actualitzada dels CR a l'inici de la prestació del contracte i successivament a l'inici de cada any fiscal. Així mateix, si durant l'execució del contracte es produeixen canvis, aquests, en tot cas, seran comunicats a l'empresa adjudicatària.

Si durant l'execució del contracte s'implementa l'eina d'Auto Reserva, qualsevol canvi en els CRs haurà d'actualitzar-se.

10.1.1 Tràmits i requisits a observar a la facturació

Cada factura s'emetrà per persona (viatger/viatgera) detallant a cada servei de manera correcta i inequívoca les següents referències internes imprescindibles per poder gestionar els pagaments:

- Nom del viatger/viatgera
- Servei (Tipus de Reserva/Allojament/Inscripció/Altres..)
- Dades del Servei (Dia/Mes/Any; Destí)
- Projecte
- Centre de Cost (CR)
- Número de Codi d'Expedient UOC (En endavant CEU)

Així mateix, al final de la factura ha de constar el desglossament de cada Base Imposable, cada percentatge d'IVA, els imports de cada IVA i el total de la factura. La UOC pot sol·licitar factures específiques en idiomes concretes (castellà, català o anglès generalment) si la normativa del projecte de recerca així ho indica. Es poden afegir altres camps informatius a la factura segons canvis a la normativa UOC o noves normatives de projecte que seran especificats per UOC i hauran de ser implantats pel proveïdor.

Abonaments: Els abonaments es facturaran també per CEU i, igual que les factures, hauran d'estar desglossats al final en Base Imposable, percentatge d'IVA, imports de cada IVA i el total de cada abonament.

11 INFORMES

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de la UOC una eina informàtica online web accessible per tal que la UOC pugui, de manera autònoma, consultar els informes relatius a la prestació del servei.

Així mateix, també els farà arribar de manera mensual (abans del dia 10 de cada mes amb la informació del mes anterior) per correu electrònic als Responsables del Servei de la UOC.

Els informes (ja siguin els consultats de manera online, com els que es fan arribar de manera mensual) hauran de reflectir com a mínim la següent informació:

Informe de Detall de Serveis:

- Número Factura
- Data de la Factura
- Data Reserva
- Data Servei
- Venedor
- Localitzador
- Hotel
- Proveïdor
- Descripció Producte: S'entendrà com a productes diferenciats:
 - o Transport Aeri Nacional
 - o Transport Aeri Europeu
 - o Transport Aeri Internacional
 - o Transport Ferroviari Nacional
 - o Transport Ferroviari Internacional
 - o Hotel Nacional
 - o Hotel Europeu
 - o Hotel Internacional
 - o Lloguer de Vehicles
 - o Inscripcions
 - o Altres tipus de Productes
- Número Bitllet
- Targeta

- Viatger
- Codi Viatger
- Centre de Cost
- Data Sortida
- Data Tornada
- Destinació
- Nits d'hotel
- Origen
- Destinació (ciutat + país)
- Total Base Imposable
- % IVA
- IVA
- Fee exempte
- % IVA Fee
- Total Fee
- Total Base Exempta
- Total Servei

Informe de Volums

- Informe per Producte (mensual i acumulat anual): Transaccions realitzades per tipologia de Producte indicant:
 - o Nombre de transaccions
 - o Total Base Imposable
 - o % IVA
 - o IVA
 - o Total Base Exempta
 - o Total Servei
 - o Comparativa en relació al mes anterior i al mateix període de l'any anterior
- Informe per Centre de Responsabilitat (mensual i acumulat anual): Transaccions realitzades per Centre de Responsabilitat (CR):
 - o Nombre de transaccions
 - o Total Base Imposable
 - o % IVA
 - o IVA
 - o Total Base Exempta
 - o Total Servei
 - o Comparativa en relació al mes anterior i al mateix període de l'any anterior
- Informe per Destí (mensual i acumulat anual): Transaccions realitzades per destí de indicant:
 - o Nombre de transaccions
 - o Total Base Imposable
 - o % IVA
 - o IVA
 - o Total Base Exempta
 - o Total Servei
 - o Comparativa en relació al mes anterior i al mateix període de l'any anterior

Informe de Consum Energètic (mensual i acumulat):

L'empresa adjudicatària també posarà a disposició de la UOC (mitjançant consulta online i enviament periòdic) informació relativa a l'estalvi de Consum Energètic indicant:

- CO2 d'emissions per tipologia de Producte
- Mesures o alternatives per reduir aquests consums.
- Comparativa en relació al mes anterior i al mateix període de l'any anterior

12 SEGUIMENT I MODEL DE GOVERN

Per a un correcte control i seguiment de l'execució del contracte, s'establiran les següents reunions periòdiques entre l'empresa adjudicatària i la UOC amb els membres i funcions que s'indiquen:

Comitè de Seguiment

Estarà format com a mínim pel l'Account Manager assignat per part de l'empresa adjudicatària, un dels tècnics sèniors dedicat, els Responsables UOC dels diferents Serveis i altres representants que la UOC determini.

Es reunirà de manera mensual (encara que es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari per qualsevol d'ambdues parts).

Les funcions del Comitè de Direcció seran la supervisió de l'execució del servei de manera global, així com la presa de decisions que afectin a l'objectiu i abast del contracte, entre les que s'inclouen:

- Assegurar l'adequació de l'equip d'acord amb les necessitats del servei
- Seguiment de les incidències produïdes durant el període, amb reporting de les solucions i de les millores en els processos per evitar-ne la recurrència
- Seguiment de variacions contractuals: avaluació de canvis d'abast, nous procediments interns de la UOC, o aplicació de mesures per pics d'activitat (com l'augment del 20% previst a l'apartat 3.1). Alternatives als consums efectuats per tal de reduir costos, reduir despesa energètica, contrastada amb dades de mercat (benkcmarking).
- Desviacions respecte de la Política de Viatges Genèrica i normatives de projectes vigents durant la prestació del servei, així com qualsevol altra dada que estimi d'interès per a millorar tant els costos com l'operativa de gestió.
- Novetats en tarifes, promocions, normatives en reunions de seguiment.
- Novetats tecnològiques que puguin implementar-se i millorar el servei.

També durà a terme el control de l'execució del servei amb el nivell de detall just i necessari per garantir la qualitat del mateix i la seva millora contínua, tot tenint en compte els següents punts:

- Seguiment de l'evolució del servei de viatges des del punt de vista global
- Seguiment de l'evolució de cada subservei de viatges
- Propostes de millores operatives de cada subservei i la seva aprovació.
- Propostes de solució definitiva a les incidències produïdes en cada subservei i la seva aprovació (si s'escau).
- Propostes globals de millores operatives i la seva aprovació.

- Propostes de solució definitiva a les incidències produïdes i la seva aprovació (si s'escau).

Per últim, també durà a terme el control de l'execució del servei amb el nivell de detall just i necessari per garantir la qualitat del mateix i la seva millora contínua, tot tenint en compte els següents punts:

- Seguiment de l'evolució del servei de viatges des del punt de vista global
- Seguiment de l'evolució de cada subservei de viatges
- Propostes de millores operatives de cada subservei i la seva aprovació.
- Propostes de solució definitiva a les incidències produïdes en cada subservei i la seva aprovació (si s'escau).
- Propostes globals de millores operatives i la seva aprovació.
- Propostes de solució definitiva a les incidències produïdes i la seva aprovació (si s'escau).

13 FASES DEL CONTRACTE O SERVEI

A continuació es descriuen les següents fases del servei que cobriran tot el període de durada del contracte:

13.1 Fase de Transició

Aquesta fase es caracteritza per la transició entre la finalització en la prestació del servei prestat mitjançant el contracte amb número d'expedient HSE00023/2023 i l'inici de la prestació d'aquest contracte per part de l'empresa adjudicatària. Aquesta fase és obligatòria per l'empresa adjudicatària, amb independència de si es produeix canvi de contractista o no.

En aquesta fase s'estableixen les següents accions:

- **Formació i captura del coneixement:**
Fase durant la qual, un cop formalitzat el contracte i abans que s'iniciï el servei es realitza la formació de l'equip tècnic assignat al servei.
La UOC facilitarà tota la documentació necessària per realitzar aquesta formació (operativa, procediments, normatives, eines tecnològiques).
- **Assumpció del servei:**
El període de temps en el que l'adjudicatari entrant comença a assumir el servei amb el suport i monitorització de la UOC fins fer-se càrrec completament assumint els nivells de servei requerits.

La fase de Transició tindrà una **durada màxima d'un mes** a partir de la data de formalització del contracte i finalitza en el moment en el que l'adjudicatari assumeix completament la seva prestació del servei, validant per part de la UOC que la transició s'ha efectuat de manera satisfactòria.

Tot i que el licitador haurà de detallar en la seva oferta tècnica el calendari, l'organització, la metodologia, les activitats, les accions a emprendre i els plans de contingència per tal que

l'etapa de transició no afecti als usuaris UOC, a continuació es resumeixen i relacionen les condicions, rols i responsabilitats sobre el model de transició:

Etapa	Responsabilitats Adjudicatari Sortint	Responsabilitats Adjudicatari Entrant	Responsabilitats UOC
Etapa de Transició	Gestió de tots els viatges contractats abans de la finalització del contracte en els terminis i condicions pactats durant el contracte, tenint en compte que alguns dels serveis tindran com a data de finalització (data de tornada) una data posterior a la data de finalització del contracte.		
Etapa de Transició: Formació i Captura del Coneixement		Rebre la formació necessària i participar en les sessions formatives per tal que els coneixements, processos i continguts s'assoleixen en els terminis establerts de l'etapa de transició	Impartir la formació necessària perquè l'adjudicatari entrant entomi el servei, facilitant tota la documentació corresponent (procediments, operatives, normatives..) així com els accessos corresponents a les eines que seran necessàries per a l'execució del servei
Etapa de Transició: Assumpció del Servei		Durant l'assumpció del servei: Seguiment actiu de la prestació, interactuant amb tot moment amb la UOC per tal d'ajustar els aspectes que siguin necessaris per a la bona execució del servei	Tutelar i donar suport actiu a l'adjudicatari entrant per a que assumeixi el servei.

13.2 Fase Regular del Servei

Un cop finalitzada i aprovada la Fase de Transició, s'inicia la Fase Regular. Durant aquesta etapa, el servei es prestarà de manera ininterrompuda i a ple rendiment sota els termes, condicions i Acords de Nivell de Servei (ANS) establerts en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

14 HISTÒRIC DEL SERVEI

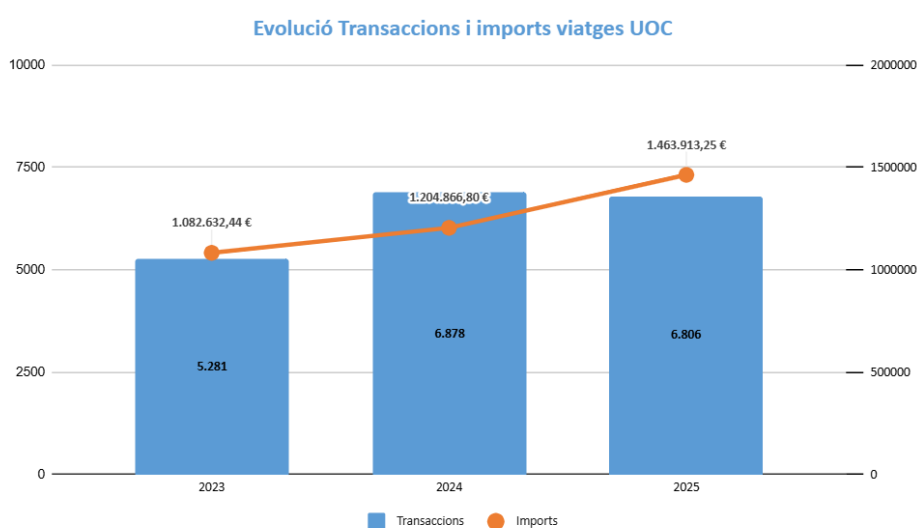
A continuació es facilita informació sobre l'activitat en viatges i inscripcions de la universitat.

Les dades històriques, gràfics, volum de transaccions i imports econòmics detallats en aquest apartat es faciliten a títol exclusivament informatiu i orientatiu. La seva única finalitat és facilitar als licitadors la informació necessària perquè puguin dimensionar correctament la seva oferta tècnica, l'equip humà exigint i la seva proposta avaluable mitjançant fórmules o de manera automàtica.

Així mateix, s'informa que aquests volums històrics d'activitat i d'imports han estat presos com a base objectiva de càlcul per part de la UOC per determinar el Pressupost Base de Licitació estimat i el Valor Estimat del Contracte, d'acord amb el que s'estableix al Plec de Clàusules Particulars (PCP).

Tal i com s'indica al Plec de Clàusules Particulars, en cap cas aquestes dades suposen un compromís de despesa futura per part de la UOC, ni garanteixen un volum d'activitat, ni asseguren un nombre mínim de transaccions o de facturació durant la vigència del present contracte. La UOC abonarà únicament i exclusivament les fees pels serveis que siguin efectivament sol·licitats, autoritzats i prestats. L'empresa adjudicatària assumeix el risc i ventura de l'explotació i renuncia expressament a reclamar cap mena d'indemnització, compensació o revisió de preus per alteracions, a l'alça o a la baixa, en el volum real de serveis que finalment es requereixin.

Evolució transaccions i imports de viatges i inscripcions:

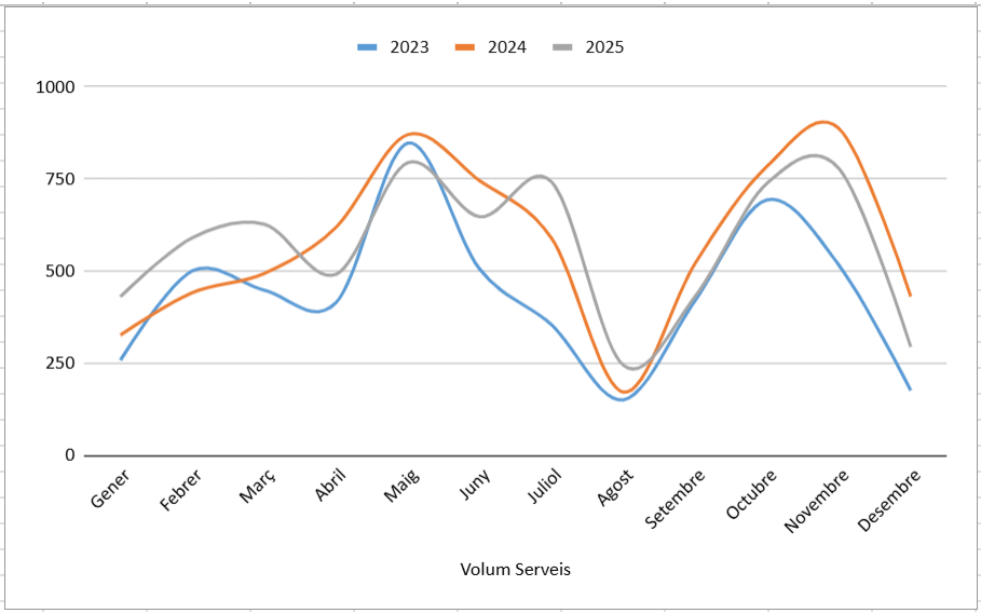


Distribució per tipologia de Transaccions (volums i imports):

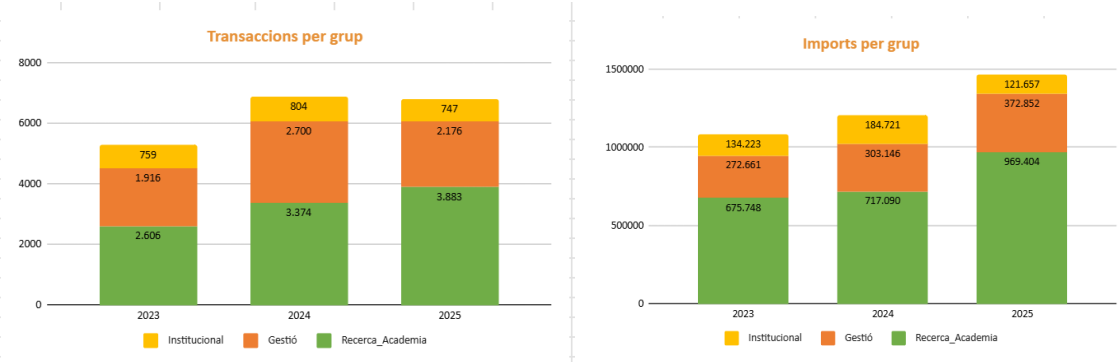
TRANSACTIONS	2023	2024	2025
01.LLOGUER VEHICLES	14	15	19
02.AVIÓ INTERNACIONAL (EUROPEU + INTERNACIONAL)	817	854	984
03.AVIÓ NACIONAL	347	409	372
04.TREN INTERNACIONAL (EUROPEU + INTERNAC.)	47	146	91
05.TREN NACIONAL	2122	3108	2695
06.HOTEL INTERNACIONAL (EUROPEU + INTER)	475	426	570
07.HOTEL NACIONAL	766	1054	1002
08.RESTA PRODUCTES	38	63	86
INSCRIPCIONS	655	803	987
	5281	6878	6806

IMPORTS	2023	2024	2025
01.LLOGUER VEHICLES	4.191,90 €	1.962,27 €	2.435,34 €
02.AVIÓ INTERNACIONAL (EUROPEU + INTERNACIONAL)	325.265,40 €	318.353,84 €	394.065,03 €
03.AVIÓ NACIONAL	52.640,00 €	65.692,55 €	74.751,81 €
04.TREN INTERNACIONAL (EUROPEU + INTERNAC.)	3.502,84 €	6.006,81 €	5.463,12 €
05.TREN NACIONAL	95.631,17 €	104.635,16 €	109.701,94 €
06.HOTEL INTERNACIONAL (EUROPEU + INTER)	234.091,71 €	171.539,08 €	248.661,94 €
07.HOTEL NACIONAL	151.112,64 €	264.431,41 €	227.787,38 €
08.RESTA PRODUCTES	19.013,25 €	18.810,22 €	17.134,37 €
INSCRIPCIONS	197.183,53 €	253.435,46 €	383.912,32 €
	1.082.632,44 €	1.204.866,80 €	1.463.913,25 €

Activitat mensual (distribució de les peticions mensuals):



Evolució transaccions i imports per grups de viatgers:



Distribució per tipologia de transaccions per grups de viatgers

