

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques RELATIU A L'ACORD MARC PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEI DE GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES PER A LA UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

1. Objecte de l'acord

Aquest plec té per objecte establir les condicions per les quals s'ha de regir l'acord marc per a la prestació de servei de gestió i assistència en viatges per a la Universitat Rovira i Virgili.

Es seleccionaran, com a màxim, a cinc (5) empreses i, com a mínim, tres (3) empreses, sempre que existeixi un nombre suficient d'interessats que s'ajustin als criteris de selecció o d'ofertes admissibles que responguin als criteris d'adjudicació. En cas que el nombre d'empreses sigui inferior a tres, l'acord marc es declararà desert.

Descripció dels serveis objecte de l'acord marc

- Dur a terme les reserves, l'emissió de bitllets via aèria, fèrria, marítima, terrestre, etc., tant a nivell nacional com internacional, la modificació o anul·lació, si s'escau, i el lliurament dels bitllets contractats als destinataris de la URV.
- Dur a terme l'emissió, modificació o anul·lació, si escau, i lliurament als destinataris de la URV les reserves d'allotjament que puguin anar lligades als viatges.
- Dur a terme, si s'escau, la contractació dels trasllats en autocar o en cotxe lligats als viatges que es contractin.
- Dur a terme, si s'escau, la contractació de vehicles de lloguer lligats als viatges tant a nivell nacional com internacional.
- Posar a la disposició de la URV si es necessari, un servei de planificació i d'organització de congressos, de jornades, de reunions, etc.,.
- Facilitar a la URV serveis lligats als viatges com ara visats, certificats, trasllats, guies, hostesses, intèrprets, etc.
- Dur a terme, si s'escau el lliurament dels serveis contractats directament a l'usuari, sense cap càrrec per a la Universitat. El servei de missatgeria de bitllets i de serveis haurà de ser de dilluns a divendres.
- Facilitar a la URV acords amb les principals companyies aèries, de ferrocarrils i de transports terrestres que suposin a la URV un abaratiment del preu de contractació.
- En general qualsevol servei propi de les agències de viatge.



Justificació de la necessitat

- Proporcionar a la URV un servei de gestió de viatges, eficient, àgil i econòmic.
- Adaptar l'actual servei de viatges a les necessitats de la URV en el referent a les variacions que s'han produït en els darrers anys en el sector de viatges.
- Adaptar els serveis de viatges a les darreres tecnologies pel que fa a la petició del servei, la seva facturació i el seu pagament.

La codificació de la Classificació estadística de productes per activitats (CPA 2008) és la 79.11 i la del Vocabulari comú de productes (CPV) és la 63516000-9.

2. Valor estimat de l'acord marc

D'acord amb l'article 76.1 la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic (d'ara endavant, LCSP), tots els preus o valors econòmics referits en aquest plec i en el plec de clàusules administratives s'expressen sense l'IVA que pugui correspondre, que es considera partida independent.

El valor estimat de l'acord marc, de conformitat amb els criteris establerts en l'article 76 LCSP, s'ha calculat a partir de l'import de la despesa efectuada a les agències de viatges homologades de la URV durant l'any 2009 i tenint en compte la despesa que potencialment es generaria durant tota la possible durada de l'acord marc, incloent les pròrrogues.

Seguint aquests criteris, el valor estimat de l'acord marc es fixa per tota la seva durada en 1.520.000 d'euros (IVA exclòs) i la despesa aproximada per al primer any de durada de l'acord marc en 760.000 d'euros (IVA exclòs).

No es garanteix cap volum mínim de despesa, al trobar-se condicionat al volum de serveis i actuacions que demandi o encarregui la URV durant el període de vigència del contracte

A efectes informatius la despesa efectuada a les agències de viatges homologades de la URV durant l'any 2009 és de 760.000 euros (IVA exclòs). Desglossat aproximadament de la següent manera:

- Desplaçament (avió, tren..): 572.000 euros, IVA exclòs
- Allotjament (nacional i internacional): 181.000 euros, IVA exclòs
- Altres (lloguer de cotxes...): 7.000 euros, IVA exclòs

El nombre de serveis aproximats ha estat:

- Bitllets d'avió de vol nacional: 420
- Bitllets d'avió de vol europeu: 725
- Bitllets d'avió de vol transcontinental: 380
- Bitllets de tren: 850
- Hotel nacional: 485
- Hotel internacional: 270



Els càrrecs d'emissió (iva exclòs) de bitlletatge no podrà ser en cap cas superior als següents:

- Càrrec d'emissió per bitllet aeri nacional: 11,20 €
- Càrrec d'emissió per bitllet aeri europeu: 14,50 €
- Càrrec d'emissió per bitllet aeri transcontinental: 16,50 €
- Càrrec d'emissió per bitllet ferroviari: 5,00 €
- Càrrec d'emissió mitjançant aplicatiu web: 10,50 €
- Càrrec per gestionar anul·lacions de reserves: 3,00 €

Els càrrecs d'emissió s'aplicaran una sola vegada en el cas d'anada i tornada amb la mateixa companyia.

Les despeses derivades dels encàrrecs o demandes formalitzades com a conseqüència d'aquest contracte, aniran a càrrec de les corresponents partides del destinatari de la URV determinades en els crèdits consignats per aquest tipus de compra en el pressupost de la URV per al 2011.

3. Política de viatges

Els diferents destinataris de la URV es posaran en contacte amb les agències de l'acord marc per tal de contractar els serveis de viatge necessaris.

Les agències de l'acord marc hauran de facilitar el millor preu disponible per al viatge contractat i han de garantir la millor relació qualitat-preu per als destinataris de la URV, en les condicions següents:

S'aplicarà les prescripcions que es deriven del Decret 138/2008, de 8 de juliol, d'indemnització de servei a tot el personal de la URV, amb independència de la naturalesa jurídica de la seva relació de treball, i als becaris i alumnes de la URV que realitzen justificadament desplaçament o altres actes indemnitzables a càrrec del pressupost de la URV. Resum prescripcions del Decret 138/2008: respecte als 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 176/1987, de 9 d'abril, de classificació d'establiments i allotjaments turístics i, 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 el servei pot autoritzar una classe superior, en els casos d'urgència degudament justificada i quan no hi hagi bitllet o passatge de la classe turista.

No són d'aplicació les prescripcions que es deriven del Decret 138/2008, de 8 de juliol, d'indemnització de servei, als professionals o particulars que, vinculats amb la URV mitjançant una relació contractual derivada de la legislació en matèria de contractes del sector públic, o per altres relacions de caràcter administratiu, prestin servei que puguin donar lloc a indemnitzacions o compensacions. Els destinataris de la URV indicaran en la seva sol·licitud que la prestació del viatge és per als professionals o particulars referits en aquest paràgraf.

4. Contractació dels serveis

Hi haurà dos tipus d'opcions per contractar els serveis de gestió i assistència en viatge:

OPCIÓ A- Sol·licitud a través correu electrònic, via telefònica o presencial

PAS 1.- Sol·licitud de pressupost a l'agència

- Per correu electrònic
- Per correu electrònic (mitjançant la plantilla de sol·licitud)
- Via telefònica
- Presencial a l'agència

PAS 2.- L'agència remetrà pressupost

- Enviarà pressupost mitjançant correu electrònic (independentment de la via de sol·licitud) amb les diferents opcions i preus.

PAS 3.- L'usuari confirmarà el viatge

- Retornarà a l'agència el pressupost via correu electrònic confirmant la petició de viatge i l'opció escollida, si escau, també les dades del viatger i el centre/departament/servei de càrrec factura.

OPCIÓ B- Sol·licitud a través del programa informàtic (auto-reserva)

Des de l'aplicatiu web (programa informàtic auto-reserva) de les empreses de l'acord marc, es podran reservar peticions de viatge, el propi usuari cercarà el vol i els hotels, un cop feta la reserva s'haurà de validar la petició amb l'agència mitjançant telèfon o correu electrònic.

Mitjans electrònics bàsics:

- L'adjudicatari haurà de facilitar un compte de correu electrònic on els destinataris enviaran les sol·licituds de serveis.
- L'adjudicatari haurà de tenir un sistema electrònic de reserves i emissió de bitllets en transport terrestre, marítim o aeri, nacional i internacional. Així mateix, haurà de tenir un sistema informatitzat de reserves d'allotjament en hotels.
- Haurà de disposar d'un aplicatiu web (programa informàtic auto-reserva) per tal que l'usuari de la URV pugui realitzar la contractació mitjançant la opció B. Es valorarà en el sobre B la facilitat d'ús de l'aplicatiu per una persona no experta, l'oferta de companyies aèries de baix cost, si es pot introduir la política de viatges de la URV i altres.



5. Horari de prestació del servei

L'horari mínim de prestació del servei que s'ha de garantir és de dilluns a divendres de 9:30 a 13:30 hores i de 16:30 a 19 hores.

Les millores que es proposin en aquest apartat constitueixen una obligació contractual, i solament es podran produir canvis per força major i amb l'autorització prèvia de la Universitat Rovira i Virgili.

Es valorarà en el sobre B l'ampliació de l'horari mínim de prestació.

6. Servei atenció 24 hores

Els destinataris de la URV 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 d'última 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 en el sobre B les característiques del servei d'atenció 24 hores ofert per tal que pugui ser valorat.

7. Infraestructura comercial i de suport

Els licitadors detallaran en el sobre B la seva xarxa d'assistència pròpia o, si escau, d'agents o col·laboradors tant al territori nacional com a l'internacional indicant països, localitats, noms i adreces i telèfons amb detall de la ubicació geogràfica de cada element, de la cobertura de què disposa, dels mitjans de contacte, i dels serveis que poden prestar.

8. Personal encarregat de l'execució del contracte, mitjans humans

Les empreses adjudicatàries han de posar a disposició de l'execució de l'acord marc un mínim de 2 persones, 1 responsable i 1 persona encarregada de gestionar els diferents encàrrecs de servei que puguin rebre.

Les persones que componen el personal encarregat de l'execució del contracte (responsable més 1 persona encarregada de gestionar els encàrrecs) han de conèixer els idiomes català, castellà i anglès. A més, el responsable haurà de ser diplomad en Turisme o títol equivalent o bé acreditar una experiència en agència de viatges mínima de 5 anys.

Les persones que es proposin durant la fase de licitació són les que s'han de destinar a l'execució d'aquest acord marc i dels encàrrecs que se'n derivin, no obstant això, en casos excepcionals, podran realitzar-se els encàrrecs mitjançant altres persones de l'empresa adjudicatària. Qualsevol substitució d'aquestes persones haurà de ser comunicada al responsable de la URV per al seu coneixement i amb una antelació mínima de deu dies hàbils. La URV podrà ordenar als empresaris de l'acord marc la substitució de determinades persones que conformen el personal encarregat de l'execució del contracte, si els informes dels destinataris de la URV i/o del responsable del contracte, justifiquen una insatisfactòria atenció i



prestació del servei que aquestes persones realitzen. El nou personal encarregat haurà de tenir com a mínim la mateixa condició i perfil professional del personal substituït.

Tot el personal encarregat de l'execució del contracte haurà d'utilitzar el català.

Per poder valorar el personal encarregat de l'execució del contracte i l'ampliació del número de persones, els licitadors inclouran en el sobre B, la seva proposta.

La URV no contrau respecte el personal de les empreses adjudicatàries cap vincle de caràcter laboral, jurídic, econòmic ni de qualsevol altra mena. L'empresa adjudicatària assumirà la direcció tècnica del personal que aporti per dur-lo a terme i es fa responsable de la seva tasca i dels danys i perjudicis que aquest pugui ocasionar en l'execució d'aquest acord marc o dels encàrrecs que se'n puguin derivar.

9. Prestació del servei

L'empresa adjudicatària s'obliga a gestionar la prestació dels serveis objecte de contracte amb la màxima rapidesa i eficàcia, utilitzant a tal efecte els mitjans informàtics, telemàtics i/o de qualsevol altre índole que consideri necessaris. El temps màxim, per enviar per correu electrònic resposta dels encàrrecs del servei dels destinataris de la URV, serà de **24 hores** (llevat dels casos de força major justificada), s'ha d'oferir, sempre que sigui possible, alternatives, tant pel que fa als bitllets dels mitjans de transport com a d'allotjament. Es valorarà en el sobre B la reducció en el temps màxim.

En el supòsit de no existir places per als destins, dates i classes sol·licitades, l'empresa adjudicatària haurà de proposar a la URV solucions alternatives.

L'usuari, analitzarà l'oferta/es i determinarà si li convé el servei, li comunicarà l'encàrrec concret i l'empresa adjudicatària haurà de lliurar els bitllets, reserves o altres documents necessaris per als destinataris, amb antelació suficient i degudament complimentats d'acord amb el que es convingui, a les dependències que se li indiqui expressament o per correu electrònic, i seran a càrrec de l'adjudicatari totes les despeses que se'n derivin.

La URV es reserva el dret de rebutjar els establiments dels catàlegs presentats per l'empresa adjudicatària i de requerir a aquesta la recerca i la contractació d'estades en altres establiments d'iguals o similars prestacions i característiques.

10. Facturació i pagament del servei

L'acord marc fixarà els preus, segons les ofertes presentades, del càrrec per emissió de bitllets de transport aeri, del càrrec per l'emissió de bitllets de transport ferroviari, del càrrec per anul·lació de reserves i del càrrec d'emissió del programa informàtic (auto-reserva). Aquests preus constitueixen el preu per serveis de mediació. També fixarà el descompte, segons les ofertes presentades, sobre la facturació d'allotjament.

En el supòsit de cancel·lacions, canvis de data o classe, s'estarà a allò que cada companyia hagi establert en funció tant dels terminis de cancel·lació o variació de dates i classe, així com dels percentatges de penalització, llevat que en la proposició presentada per l'adjudicatari en el sobre B, apartat millores, s'hagin ofert condicions més favorables per a aquests supòsits, en què prevaldran aquestes.



Facturació:

Els serveis contractats es facturaran segons les indicacions dels destinataris de la URV

Les factures contindran les dades que s'indiquen en el Reial Decret 1496/2003, de 28 de novembre, modificat pel Reial Decret 87/2005, especificant en tot cas:

Nom del departament/servei/centre sol·licitant

Nom de l'usuari del servei

Detall del servei

Autorització de despesa

Import del servei amb el desgloss de les despeses per gestió i/o el descompte de l'allotjament i IVA.

- Com a norma general, l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar una única factura per a cada una de les actuacions realitzades (s'entén per actuació les despeses de transport, allotjament i altres despeses lligades a un viatge, independentment del número de viatgers). S'haurà d'especificar la data en què es va prestar i la informació adient que permeti la seva identificació, respectant en qualsevol cas les dades confidencials, indicant per separat el concepte de transport (bitllets d'avió, tren, vaixell, bus, etc.) i el concepte de serveis (allotjament, lloguer de vehicles, restauració, intèrprets, guies, etc.). En tot cas, s'haurà de tenir en compte la política de viatges indicada en el punt 3 del present plec de prescripcions tècniques.

- Tots els serveis contractats hauran de disposar de la corresponent autorització de despesa per a poder ser facturats. L'empresa adjudicatària no prestarà cap servei sense disposar, prèviament, de la corresponent autorització de despesa.

- Aquestes factures hauran d'incloure l'IVA corresponent i reunir tots i cada un dels requisits legals i reglamentaris d'aplicació, a més de tots aquells altres que per a la seva tramitació determini o tingui determinats la URV.

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. El descomptes referents a l'allotjament s'aplicaran sobre la base imposable. Les factures es presentaran a la URV mitjançant el sistema habitual que tingui previst aquesta, principalment per correu postal.

La URV podrà sol·licitar tota aquella documentació que consideri necessària per comprovar les dades de la factura.

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició de poder emetre la facturació de forma electrònica

Pagament del servei:

El pagament dels serveis de bitllets d'avió i de ferrocarrils, reserves d'hotel i resta de serveis contractats es realitzaran contra presentació de factura, mitjançant transferència bancària en els terminis i condicions establerts a l'article 200 de la LCSP.



11. Assegurança d'accidents i assistència en viatge

L'adjudicatari formalitzarà una assegurança d'accidents i assistència en viatge a través d'una pòlissa o targeta corporativa conciliable, sense que repercuteixi en la facturació.

Les cobertures mínimes són:

-Mort o invalidesa per accident amb motiu dels desplaçaments de les persones que viatgin amb bitllets emesos per l'empresa adjudicatària, inclosos els viatges que es realitzin amb avió, tren, vaixell, autobús, el pujar i baixar dels esmentats mitjans de transports i el temps d'espera al corresponents recintes d'embarcament, als desplaçaments que es realitzin en taxi, bus, tren o metro

S'entendran coberts també els riscos de mort derivats de segrest, terrorisme o sabotatge en avions i vaixells.

Risc de mort per accident durant les estades a hotels sempre i quan les reserva s'hagi efectuat per l'empresa adjudicatària.

Cobertura mínima dels serveis següents:

Assegurança d'accidents: 300.000 € per mort o incapacitat

Repatriació

Assistència 24 hores

Només es valoraran l'ampliació de cobertures indicades en l'annex 5 del sobre C.

MOLT IMPORTANT no posar cap tipus d'informació de l'assegurança d'accidents i assistència en viatge en els sobre A i B.

12. Informació del contracte

A més de les obligacions que es puguin establir en el plec de clàusules administratives, en la present contractació s'estableixen les següents de caràcter tècnic:

Manteniment de la qualitat oferta i satisfacció en la prestació del servei

L'empresa adjudicatària serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupin i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixin per a l'Administració o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

Compliment de les normes de prevenció de riscos laborals

L'empresa adjudicatària, en relació amb els seus treballadors, haurà de complir estrictament i durant tota la vigència del contracte les mesures de prevenció de riscos laborals establertes per la normativa vigent, incloses les obligacions en matèria de formació i vigilància de la salut. En tot cas, la no exigència del Pla de seguretat i salut en els treballs s'entén sense perjudici, de l'obligació d'aquella de realitzar la corresponent avaluació de riscos.

ISO

Es valorarà que els licitadors presenten certificats ISO o similars en el sobre B.



Sistema d'Informació (estadístiques)

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar semestralment una estadística detallada dels serveis contractats, a efectes estadístics i de control. Aquesta informació es realitzarà, en principi per correu electrònic a l'adreça que indiqui la URV, mitjançant format excel i amb l'estructura que dicti la URV, sens perjudici que aquest pugui comunicar-li la modificació del mitjà de comunicació, el format o el servei al qual serà objecte de transmissió. Les dades mínimes a facilitar seran les següents:

Destins preferents

Companyies utilitzades

Nombre de viatges per usuari

Centres de cost de càrrec

Objecte, preu total i especificació dels serveis i el seu import i entitat sol·licitant

Import i número de serveis realitzats aeris (desglossat en nacional, europeu i transcontinental)

Import i número de serveis realitzats ferroviaris

Import i número de serveis realitzats d'allotjament (desglossat en nacional i internacional)

Es valorarà que es presenti en el sobre B, ampliació del sistema d'informació.

Vist i plau

Esther Ferrando Marimon
Tècnica de Compres

Artur Martí de Dalmau
Vicegerent

Tarragona, juliol de 2010