

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES PARA LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA.

### I.- PRESCRIPCIONES GENERALES.

#### 1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego tiene por objeto la contratación del servicio de Agencia de Viajes que será prestado por el adjudicatario [en adelante, la “agencia”], para la Universidad de Castilla-La Mancha [en adelante la ‘universidad’].

Los servicios a realizar serán los siguientes:

- **Gestión de la tramitación, que incluirá entre otros reserva, emisión, modificación, cancelación y entrega de billetes de viajes y títulos de transporte, reservas de hoteles u otros alojamientos**, etc. que, en cada momento pueda solicitar la universidad y sus comisionados, tanto en viajes nacionales como internacionales, así como de la documentación necesaria para la prestación de dichos servicios.
- **Información** sobre horarios de transportes, disponibilidad de alojamiento, tarifas a aplicar y promociones vigentes aplicables al contrato.
- **Otros servicios** propios de Agencia de Viajes requeridos por la universidad.

Estos servicios se entenderán incluidos siempre cuando sean a solicitud de la universidad para el cumplimiento de sus fines –viaje de carácter oficial, organización y participación profesional en actividad de la propia universidad y otras instituciones, etc. y para el personal que tenga derecho a recibir los servicios a cargo de la universidad.

Este acuerdo marco no implica un contrato de exclusividad con el adjudicatario, por lo que la universidad podrá solicitar por otros medios estas prestaciones por razones de precio u organizativas, tal como se especifica en el apartado 1.3 del Pliego.

#### 1.1.- Títulos de transporte (billetes).

**La agencia reservará, emitirá y entregará todos los billetes que precise la universidad**, tanto para viajes de su personal en comisión de servicios, como para personal externo, de carácter aéreo, nacional o internacional. Asimismo, reservará, emitirá y entregará todos los billetes de tren, autobús o barco cuando estos servicios puedan gestionarse por medio de una agencia de viajes. También informará a los solicitantes, sobre horarios, rutas idóneas y disponibilidad de plazas en los medios solicitados, así como sobre requisitos sanitarios y visados necesarios según destino, tal como se establece en las condiciones de prestación del servicio.

**Los cargos de emisión de billete serán los que se correspondan con la oferta** realizada por el adjudicatario conforme a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

No se incluyen en el alcance del presente contrato la gestión de los viajes en taxi o billetes de

ID. DOCUMENTO	ecL2h3kOfM		Página: 1 / 11
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		27-01-2022 13:09:41	1643285381733
 ecL2h3kOfM			

transporte urbano.

La agencia **gestionará igualmente los cambios y anulaciones de dichos billetes** que sean precisos, en función de las instrucciones recibidas por la universidad. **No se admitirán cargos adicionales por anulación o modificación** diferentes a los que los propios mayoristas de transporte puedan aplicar a la propia agencia, los cuales deberán ser documentados.

**La agencia se compromete a ofertar el precio económicamente más ventajoso en todos los casos**, en función de las fechas, horarios y otras circunstancias que concurran, cumpliendo siempre las instrucciones e indicaciones comunicadas por la Universidad en esta materia. Además, **la agencia deberá aplicar los acuerdos suscritos por ella misma** o por la universidad.

En el caso de billetes aéreos, se tendrán que expedir **preferentemente con restricciones y las tarifas más económicas** que las compañías proporcionen.

### 1.2.- Alojamiento.

La empresa adjudicataria **deberá ofrecer el alojamiento en hotel de acuerdo con lo establecido para los diferentes grupos de dietas del Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio**, en cuanto a las cuantías máximas en este concepto, sin que la cuantía máxima a abonar por este servicio, **incluido el desayuno, supere dichos precios.**

No obstante, lo anterior, **si no es posible la oferta por parte de la agencia de plazas hoteleras con precios inferiores, muy excepcionalmente y debido a circunstancias puntuales, podrá autorizarse dicho servicio, no pudiendo superar mensualmente el porcentaje de incumplimientos previsto en los acuerdos de nivel de servicio en este pliego de prescripciones.** Para ello, la agencia relacionará y comunicará mensualmente aquellos servicios de alojamiento que hayan superado el importe previsto en la normativa aplicable relativa a las comisiones de servicio del personal.

Debe asegurarse **la correcta y mejor comunicación del alojamiento, nacional o internacional, asegurando la proximidad de éste con el destino o destinos de trabajo de los comisionados o interesados.** Del mismo modo, la agencia debe disponer de un conjunto de establecimientos suficientes para todas las capitales de provincia, Almadén y Talavera de la Reina, preferentemente con categoría de 4 estrellas o superior, pudiendo admitirse alojamientos de 3 estrellas, siempre que no haya disponibilidad de los anteriores.

#### 1.2.1.- Estancias en el Extranjero.

Las cuantías máximas a abonar por estancia en el extranjero, incluido desayuno serán las que constan en el anexo relativo en el RD 462/2002, por cada uno de los países.

No obstante, lo anterior, **si no es posible la oferta por parte de la agencia de plazas hoteleras con precios inferiores, muy excepcionalmente y debido a circunstancias puntuales, podrá autorizarse dicho servicio, no pudiendo superar mensualmente el porcentaje de incumplimientos previsto en los acuerdos de nivel de servicio en este pliego de prescripciones.** Para ello, la agencia relacionará y comunicará mensualmente aquellos servicios de alojamiento que hayan superado el importe previsto en la normativa aplicable relativa a las comisiones de servicio del personal.

ID. DOCUMENTO	ecL2h3kOfM		Página: 2 / 11
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		27-01-2022 13:09:41	1643285381733
 ecL2h3kOfM			

**1.2.2.- La agencia deberá comprobar que la factura contiene exclusivamente los servicios autorizados**, no debiendo contener ningún gasto no contenido en el objeto de la presente contratación, prestando especial atención a los ‘suplidos y consumos’ que deberán ser abonados por la persona alojada antes de abandonar el establecimiento hostelero.

Si la agencia remitiese a la Universidad facturas que contemplen alguno de estos conceptos excluidos, se procederá a descontar su importe en el momento de su pago, debiéndose gestionar directamente entre la agencia y el usuario final del servicio.

**1.3.- Obtención del mejor precio y servicio por la Universidad.**

Tal como se especifica en el punto 1, en general, **en todos los casos en que la universidad pueda obtener una tarifa más ventajosa**- tanto **económica** como de **prestación de servicio**, o por **razones organizativas**, debiendo motivarse adecuadamente por el peticionario, **no existirá obligación de tramitar el servicio a través de la agencia.**

En el sentido anterior, en relación con las condiciones del servicio, **sin excluir otros supuestos**, se considerará justificado **que el peticionario acuda a otro proveedor** cuando hayan pasado más de 24 horas laborables sin que la agencia se haya puesto en contacto con el peticionario para el inicio de la información o gestiones para el pedido o tramitación del servicio. No obstante, si el servicio debe efectuarse en el día siguiente, ese plazo se reducirá a 3 horas laborables, o a 2 horas laborables si el servicio debe efectuarse en el mismo día

**1.4.- Otros servicios de agencia de viajes.**


**1.4.1.- Alquiler de vehículos.**

**Comprende servicio de alquiler de vehículos de corta duración para su uso en comisiones de servicio, de todas las categorías de turismos, pudiendo ser con conductor o sin él.** Este servicio se prestará cuando se requiera, en las mejores condiciones de precio y seguridad.

Dentro del objeto del presente contrato, se podrá llegar a un acuerdo global de utilización de vehículos, con o sin conductor, estableciendo un precio fijo por servicio o por disponibilidad. En ningún caso, el precio acordado podrá superar el establecido para las indemnizaciones por comisión de servicio, para el caso de alquiler de turismo sin conductor; ni del coste de servicio de taxi, para el caso de alquiler de turismo con conductor. Por estos servicios, la agencia, no aplicará cargo de emisión alguno ni facturará comisión alguna por sus gestiones.

Se garantizará una antigüedad máxima de los vehículos alquilados de un año, encontrándose en perfecto estado de uso para los vehículos industriales y de presentación para los vehículos turismo.

Para el presente caso, también serán de aplicación las prescripciones contenidas en la cláusula 1.2.2 en lo referente a suplidos, gastos y penalidades (por no devolver el depósito de combustible lleno si es el caso, entrega fuera de la hora convenida, etc) que fueran imputables al usuario final del servicio y no sean autorizadas por el responsable del gasto o gestor de la orgánica contable.

ID. DOCUMENTO	<b>ecL2h3kOfM</b>		Página: 3 / 11
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		27-01-2022 13:09:41	1643285381733
 <b>ecL2h3kOfM</b>			

#### 1.4.2.- Gestión de documentos.

Comprende la **gestión por la agencia de otros documentos administrativos adicionales para la perfecta utilización del servicio solicitado**, tales como visados, excesos de equipajes o seguros especiales.

Para el caso de que tales gestiones generasen aumento del coste del servicio, deberán ser desglosados en el presupuesto que se envíe a la universidad, dentro de la fase establecida, para que el órgano responsable del gasto pueda autorizar o denegar tal tramitación.

#### 1.4.3.- Servicios complementarios.

Otros servicios propios de agencia de viajes que sean solicitados por la universidad serán prestados en las condiciones pactadas en cada caso y previa aceptación del presupuesto presentado por el adjudicatario.

### 2.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

#### 2.1.- Prestación del servicio.

La agencia se compromete a **prestar el servicio con la máxima rapidez y eficacia**, utilizando a tal efecto los medios mecánicos, informáticos o de cualquier clase que considere que mejor garantizan la finalidad perseguida y **siempre según los acuerdos de nivel de servicio (ANS)** que se contemplan.

El adjudicatario deberá **prestar siempre el servicio de acuerdo con la opción más ventajosa económicamente** entre las posibles para la universidad. Por ello, la agencia informará a la universidad de la posibilidad de acogerse a tarifas más económicas y de las condiciones necesarias para tener derecho a las mismas.

**La agencia deberá implantar diversos canales para la atención al usuario**, los cuales se especifican en el punto 2.3 Acceso al servicio.

La agencia deberá disponer de **sistemas de adquisición de billetes vía internet que permita a la UCLM beneficiarse de las tarifas de las compañías 'low cost' o de bajo coste**, así como de las ofertas que las compañías aéreas puedan ofrecer a través de la red.

El párrafo anterior será igualmente aplicable a otros medios de transporte (o cualquier otro servicio de los contenidos en el contrato) que pudieran establecer medidas y condiciones similares a través de Internet (compañías de ferrocarril, de alquiler de vehículos, etc).

Una vez enviada la orden de solicitud del servicio a la agencia, serán por cuenta de ésta los medios utilizados para la prestación del servicio.

**La universidad en ningún caso realizará anticipos, depósitos o pagos directos**, ni facilitará tarjetas de crédito o cualquier otro medio de pago para garantizar reservas o servicios a la agencia; siendo responsabilidad exclusiva de la agencia disponer de recursos técnicos y

ID. DOCUMENTO	<b>ecL2h3kOfM</b>		Página: 4 / 11
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		27-01-2022 13:09:41	1643285381733
 <b>ecL2h3kOfM</b>			

financieros necesarios para gestionar las reservas y prestar los servicios.

En todo servicio, en la documentación a entregar al viajero, además de los diferentes bonos o reservas y títulos de transporte, deberá proporcionarse un resumen o esquema con los datos fundamentales del viaje: horarios, vuelos, direcciones, teléfonos de los lugares para resolver incidencias, riesgos cubiertos por seguros etc.

## 2.2.- Interlocutor y personal del servicio.

La empresa adjudicataria designará una persona que actuará de interlocutor con la universidad y será la responsable máxima de todo el servicio objeto de licitación, encargándose de organizar las prestaciones y resolver las incidencias que puedan surgir en el funcionamiento puntual e inmediato del servicio.

Dicha persona ostentará representación del contratista cuando sea necesario con la actuación en actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contraídas por la ejecución de los diferentes servicios contratados. **Por ello, los licitadores, deberán acompañar en su documentación administrativa el compromiso de nombramiento de un responsable con las atribuciones indicadas.**

Este responsable, contará con una experiencia mínima de 4 años en puestos similares, tendrá conocimiento suficiente de la lengua inglesa y deberá estar disponible para la atención y resolución de incidencias las 24 horas del día y todos los días del año. A tal efecto facilitará un teléfono de la red fija y otro móvil, así como un correo electrónico.

El referido responsable deberá contar con capacidad y poder suficiente para organizar las prestaciones y poner en práctica el protocolo de actuación establecido por la universidad, así como para realizar propuestas pertinentes y colaborar con esta en la resolución de los problemas que se planteen durante la vigencia del contrato.

El personal que la agencia adscriba a la prestación del servicio objeto del presente pliego **dependerá en todos los aspectos de la agencia.**


**La agencia deberá contar con el personal necesario y la cualificación técnica adecuada para la prestación del servicio.** Proporcionará un listado, que deberá mantener actualizado, del personal que se dedique a la gestión de este contrato. Asimismo, el adjudicatario, asumirá todas las obligaciones de dirección, salariales y sociales que correspondan respecto del referido personal conforme a la legislación y convenios colectivos vigentes para el sector.

La persona o personas que la agencia asigne a la gestión del contrato deberá ser personal cualificado (en ningún caso 'personal en prácticas', sin perjuicio de que pudiera existir personal en prácticas de forma adicional), con una experiencia mínima de 1 año en servicios de agencias de viajes y conocimiento suficiente de, al menos, la lengua inglesa.

## 2.3.- Acceso al servicio

La prestación del servicio se podrá hacer a través de:

- **Portal Web-ViajesUCLM o Centro de Atención al Usuario, que**

ID. DOCUMENTO	<b>ecL2h3kOfM</b>		Página: 5 / 11
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		27-01-2022 13:09:41	1643285381733
 <b>ecL2h3kOfM</b>			

implementará la universidad, a través de la cual se gestionarán las peticiones de servicio que se hagan a la agencia, a excepción de los servicios referidos en la cláusula 1.4.3 de estas prescripciones técnicas.

- **Por correo electrónico**, en la cuenta de correo que establezca la agencia.
- **Telefónicamente**, aunque siempre será de obligada cumplimentación el formulario de aceptación que se establezca al efecto, una vez se hayan pactado y acordado los servicios.

**En todos los casos anteriores, el peticionario deberá, como mínimo, facilitar a la agencia la orgánica de gasto de la solicitud, así como la Unidad/Departamento a la que pertenece.**

- En su caso, **a través de una Plataforma Personal de Gestión de Viajes del Comisionado**, solo en el supuesto de que se trate de una comisión de servicio, si la Agencia incluyó en su oferta este extremo.

Para todos los supuestos, la universidad proporcionará a la agencia una herramienta que permitirá comprobar si existe crédito disponible en la aplicación presupuestaria a la que se imputará el servicio y realizará la retención de crédito y propuesta de gasto correspondiente.

#### 2.4.- Entrega de títulos y documentos.

**La entrega de los títulos** (billetes, tickets, localizador, etc.) o documentos necesarios para el disfrute del servicio, **se realizará preferentemente por medios electrónicos.**

Siempre se **notificará la disponibilidad** de esta documentación al usuario, por correo electrónico y otro medio que asegure su puesta en conocimiento. El envío de la documentación/títulos por correo electrónico al usuario final surtirá los efectos de la anterior notificación.

En caso de que no se pudiera efectuar la entrega y notificación por correo electrónico, éstos serán entregados en los lugares acordados, y en defecto de éste en el puesto de trabajo (o casillero si existiera) del usuario solicitante.

La entrega de los títulos o documentación referidos se realizará sin coste alguno para la universidad.


#### 2.5.- Horario de atención.

Se establecerá un horario de atención al público por parte de la agencia hacia la universidad de **9:00 a 15:00 en horario de mañana y de 16:00 a 19:00 en horario de tarde.**

Las plataformas electrónicas referidas en la prescripción técnica 2.3 deberán estar disponibles **24h al día, durante todo el año.**

Asimismo, se establecerá un **horario de atención para casos de emergencia y asistencia en viaje, de 24h al día, todos los días del año; incluyendo fines de semana y festivos.**

Para este propósito, la agencia deberá contar y facilitar uno o varios teléfonos de contacto en activo, así como correo electrónico de contacto, obligándose a mantenerlos en activo y en uso por toda la duración del contrato y sus eventuales prórrogas.


ID. DOCUMENTO	<b>ecL2h3kOfM</b>		Página: 6 / 11
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		27-01-2022 13:09:41	1643285381733
 <b>ecL2h3kOfM</b>			

## 2.6.- Acuerdos de nivel de servicio y discrepancias

La siguiente tabla recoge los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que se establecerán en el presente contrato entre la empresa adjudicataria y la UCLM. Las penalidades se incorporan en las cláusulas administrativas, pudiendo consistir en la rescisión del contrato:

ANS	Descripción y objetivo	Método de cálculo (en su caso)	Sistema de medida	Periodicidad
Tiempo máximo de primera atención	La Agencia de Viajes se pondrá en contacto con el interesado en un máximo de 24 horas laborales, o 3 y 2 horas laborables para servicios para día siguiente o mismo día, respectivamente.	Número de quejas/reclamaciones relativas a este acuerdo igual/inferior a 5 en cómputo de mes natural	Número de quejas/reclamaciones relativas a este acuerdo recibidas	Mensual
Disponibilidad de Sistemas de Gestión	95% de horario 24x7x365 en herramienta electrónica	(1-horas de indisponibilidad en el periodo) *100	Sistemas. Tiempo disponible de Herramienta	Trimestral
Tiempo máximo de reserva o emisión de billetes de transporte y bonos de alojamiento	Una vez acordado con el solicitante, emisión en máximo de dos horas.	Número de quejas/reclamaciones relativas a este acuerdo igual/inferior a 5 en cómputo de mes natural	Número de quejas/reclamaciones relativas a este acuerdo recibidas	Mensual
Disponibilidad de alojamiento respecto a los importes del RD 462/2002	Desviación máxima de un 20% de las solicitudes mensuales, siempre que esté justificada por motivos objetivos.	Número de solicitudes de alojamiento dejadas sin atender, o con valor más caro, en localidades de destino.	Informe de la Agencia	Mensual

Cuando exista una discrepancia o error en la emisión de los billetes o títulos de alojamiento y transporte y se constate que el peticionario no cometió ningún error en la solicitud del servicio, **será la Agencia la responsable de su reparación y asumirá los costes relativos a ella**. Todo ello, independientemente de si en su fecha de emisión, el peticionario revisara o no la correcta

ID. DOCUMENTO	<b>ecL2h3kOfM</b>		Página: 7 / 11
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		27-01-2022 13:09:41	1643285381733
 <b>ecL2h3kOfM</b>			

emisión de dichos títulos o documentos.

La Agencia deberá implementar un **sistema centralizado de recepción y resolución de quejas** y reclamaciones de los usuarios. Mensualmente, deberá presentar un informe pormenorizado que incluya la queja realizada, usuario, motivo, fecha y resolución.

### 3.- USO DEL SERVICIO DE AGENCIA DE VIAJES A TÍTULO PRIVADO.

La agencia podrá aplicar un descuento en las peticiones de servicio particulares que realice el personal de la Universidad de Castilla-La Mancha incluido en el presente pliego, o realizar promociones especiales para este colectivo, siendo en este caso la relación jurídica estrictamente privada entre ellos, sin que la universidad quede obligada a abonar (directa o indirectamente) cantidad alguna en caso de incumplimiento de alguna de las partes.

El acceso y abono de los servicios se realizará directamente por los interesados a la agencia, prescindiendo, por ello, del procedimiento establecido en estas prescripciones técnicas.

A estos efectos, se publicarán en el apartado de la Intranet -Acuerdos y Beneficios Sociales- los catálogos y folletos de ofertas y promociones.

### 4.- SUSCRIPCIÓN DE PÓLIZAS DE SEGURO.

El adjudicatario del contrato y los servicios y prestaciones deberán tener suscrito un seguro de viaje, el cual deberá contener como mínimo:

- Asistencia a personas, con cobertura mínima de hasta 500.000.-€ por siniestro, con las siguientes coberturas:
  - Asistencia médica por enfermedad o accidente del asegurado desplazado fuera de su país de residencia habitual, incluidas enfermedades preexistentes.
  - Desplazamiento de una persona acompañante del Asegurado hospitalizado.
  - Alojamiento de la persona acompañante del Asegurado hospitalizado
  - Envío de medicamentos.
  - Prolongación de la estancia del asegurado por enfermedad o accidente.
  - Transporte o repatriación sanitaria, en caso de enfermedad o accidente del Asegurado desplazado.
  - Traslado o repatriación de los Asegurados a compañantes del asegurado enfermo, accidentado.
  - Traslado o repatriación de los Asegurados acompañantes menores y/o discapacitados del asegurado enfermo, accidentado.
  - Transporte o repatriación del Asegurado fallecido.
  - Traslado o repatriación de los Asegurados acompañantes del asegurado fallecido.
  - Traslado o repatriación de los Asegurados acompañantes menores y/o discapacitados del asegurado fallecido.
  - Desplazamiento de una persona acompañante del Asegurado fallecido
  - Alojamiento de la persona Asegurado fallecido.
  - Retorno anticipado del Asegurado por fallecimiento de un familiar.
  - Retorno anticipado del Asegurado por hospitalización de un familiar.

ID. DOCUMENTO	<b>ecL2h3kOfM</b>		Página: 8 / 11
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		27-01-2022 13:09:41	1643285381733
 <b>ecL2h3kOfM</b>			



- Retorno anticipado del Asegurado por siniestro grave en su residencia habitual o locales profesionales.
- Retorno anticipado por siniestro grave en su residencia habitual o locales profesionales.
- Transmisión de mensajes urgentes.
- Gestión de entrega de efectivo en el extranjero.
- Información general.
- **Equipajes**, con cobertura mínima de 3.000€ por siniestro:
  - Indemnización por pérdida definitiva, robo o deterioro exterior del equipaje facturado en vuelo.
  - Indemnización por demora de equipajes facturados en vuelo.
  - Localización y envío de los equipajes y efectos personales.
- **Demoras**, con cobertura mínima de hasta 1.000.-€ por persona:
  - Demora en la salida del medio de transporte.
  - Demora de viaje por "Over Booking" en medio de transporte aéreo.
- **Accidentes personales**, con cobertura mínima de hasta 100.000.-€ por siniestro:
  - Indemnización por fallecimiento accidental del asegurado desplazado.
  - Indemnización por invalidez permanente del asegurado desplazado según baremo.
- **Gastos de Cancelación del viaje, con cobertura mínima de hasta 3.000.-€ por persona y siniestro.**

El ámbito de cobertura de las referidas pólizas de seguros será mundial.

Estas pólizas deberán estar en vigor, y encontrarse al corriente de pago, durante todo el plazo de duración del contrato y sus posibles prórrogas. **La agencia deberá presentar la documentación acreditativa de la póliza o seguro** para que la UCLM pueda informar a los usuarios de ésta y sus prestaciones.


## 5.- SISTEMA DE FACTURACIÓN.

### 5.1.- Procedimiento de facturación.

Todos los servicios prestados por la agencia serán facturados de forma independiente y particularizada de cada reserva, adjuntando la solicitud debidamente cumplimentada y la autorización de gasto por el responsable de la orgánica a la que se le imputa el mismo, del siguiente modo:

- **Servicios solicitados/realizados por el propio usuario en Comisión de Servicio:** Facturados a nombre del interesado, aunque serán tramitados y abonados por la Universidad en el momento de la liquidación de la citada comisión.
- **Servicios que solicita la propia UCLM:** Facturados a nombre de la UCLM. En este caso, la factura deberá ser obligatoriamente electrónica, sin distinción de su importe

La agencia realizará la propuesta de gasto/expediente según el procedimiento que se establezca por el área económica. Del mismo modo, deberá subir toda la documentación acreditativa de la comisión (billetes, facturas...etc.) en el repositorio documental de cada expediente, tal como se establezca en el procedimiento.

ID. DOCUMENTO	<b>ecL2h3kOfM</b>		Página: 9 / 11
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		27-01-2022 13:09:41	1643285381733
 <b>ecL2h3kOfM</b>			

### 5.1.1.- Forma de facturación.

En la factura se especificarán para cada uno de los servicios, de forma clara y detallada, los siguientes datos:

- **Nombre completo del usuario o usuarios** (comisionado por la UCLM) o **razón social de la Universidad de Castilla – La Mancha**, para aquellos servicios que así se especifique expresamente.
- Clasificación orgánica completa a la que se imputa el gasto.
- Nombre completo de la agencia que emite la factura, con su CIF, su domicilio social y su número de inscripción en el Registro Mercantil.
- Número de factura y número de expediente o referencia.
- Lugar y fecha de emisión.
- Servicio que se factura, distinguiendo de forma independiente el alojamiento del viaje en sí.
- Fechas del servicio.
- Medios de transporte utilizados, con referencia a:
  - Tipo de transporte.
  - Clase/categoría.
  - Número de billete (en caso de ser avión o tren).
  - En el caso de alquiler de vehículo: hora y lugar de la entrega y recogida, categoría del vehículo facturado y kilometraje realizado.
- Alojamiento facturado, en concreto:
  - Nombre del alojamiento y categoría.
  - Número de noches de estancia.
  - Servicios facturados e importe desglosado.
  - Tipo de habitación facturada.
- Importe íntegro del servicio.
- Descuentos aplicados (porcentaje e importe).
- Importe líquido del servicio.
- Impuestos y demás conceptos de transcendencia económica.

### 5.2.-Facturación de liquidaciones a favor de la Universidad

En el caso de oferta de descuentos por volumen anual de facturación (rappel), se realizarán liquidaciones en forma de factura abono a nombre de la Universidad, que recogerán el descuento ofertado sobre el exceso del importe de facturación relativo a gastos de alojamiento superior a 100.000 euros.

### 5.3.- Facturación de servicios especiales.

En caso de que se requiera por parte de la Universidad algún servicio de los especificados en la cláusula 1.4.3 de estas especificaciones técnicas o de otra índole no especificado en el cuerpo del presente documento, habrá de ser facturado conforme a las normas que, para cada caso concreto, o tipo de casos, se establezcan por parte del órgano contratante

## 7.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva

ID. DOCUMENTO	<b>ecL2h3kOfM</b>		Página: 10 / 11
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		27-01-2022 13:09:41	1643285381733
 <b>ecL2h3kOfM</b>			

sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a un tercero, ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y al Decreto 104/2008, de 22 de julio, de protección de datos de carácter personal en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

El adjudicatario, una vez cumplida la prestación contractual, deberá destruir o devolver los datos de carácter personal a la Universidad de Castilla-La Mancha, al igual que cualquier soporte o documento en el que conste algún dato de carácter personal.

Asimismo, deberá observar absoluta reserva de la información obtenida en el desarrollo de los trabajos efectuados.

En todo caso, el adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de las obligaciones incluidas en los párrafos anteriores.

ID. DOCUMENTO	<b>ecL2h3kOfM</b>	Página: 11 / 11	
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA
PEREZ TORIBIO RAFAEL		27-01-2022 13:09:41	1643285381733
 <b>ecL2h3kOfM</b>			