PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEI DE SISTEMA DE RESERVES ONLINE PER L'ALBERG MUNICIPAL DE JOVENTUT

1. Introducció

L'Alberg Municipal de Joventut està incrementant progressivament el nombre de pernoctacions i reserves, tant de grups com de particulars.
Les dades estadístiques de 2022 i les previsions per a 2023 són les següents:

	2022	**2023**
Pernoctacions	3.450	4200
Ocupació	26%	30%
Estada mitjana (dies)	2,9	3
Dies de servei	115	135
Pernoctacions de col·lectius	2.440	3.000
Pernoctacions de particulars	1010	1.200
Ingrés mig/pernoctació	27,51€	30.20€
% d'ingressos amb targeta	5%	15%

L'alberg compta amb 10 habitacions, amb un total de 72 places, totes en llitera, distribuïdes de la següent forma:

- 4 habitacions de 4 llits
- 4 habitacions de 8 llits
- 2 habitacions de 12 llits

A part dels serveis bàsics de pernoctació i d'alimentació, l'alberg ofereix serveis complementaris com begudes i snacks, roba de llit extra, tovalloles, bugaderia, lloguer d'espais i activitats.

Els sistemes de pagament acceptats són:

- Transferència bancària
- Metàl·lic
- Targeta de crèdit o dèbit.

Les eines informàtiques que s'utilitzen actualment per la gestió de reserves són poc eficients i no permeten als usuaris conèixer en temps real la disponibilitat de places de l'alberg.

Concretament, la contractació d'un sistema de reserves online permetrà:

a) Optimitzar temps i esforç de gestió.
b) Gestionar reserves, estades i ingressos de forma centralitzada i àgil.
c) Informació pública i actualitzada en temps real de la disponibilitat.
d) Guanyar visibilitat de marca, promocionant l'alberg i els seus serveis des de la pròpia web i altres canals de venda.
e) Guanyar en qualitat i fiabilitat del servei.
f) Millorar la rendibilitat econòmica del servei, incrementant ingressos amb la venda de serveis addicionals.
g) Millorar l'experiència de reserva per part dels usuaris evitant la pèrdua de reserves per les dificultats del procés.

2. Objecte del contracte

Són objecte de la present contractació

I) La subscripció a un sistema de reserves online autogestionable que inclogui:

- Sistema de gestió hotelera (PMS, *Property Management System*)
- Motor de reserves
- Gestor de canals (*Channel Manager*)

És imprescindible la unicitat dels tres serveis esmentats, ja que la gestió de l'estoc i el calendari de disponibilitat, la venda de llits, la gestió de les dades dels usuaris, la facturació i la venda connectada a temps reals a través de tercers són elements interconnectats i han de funcionar com una eina única.

El servei de de tractament de la informació es realitzarà a través de "cloud computin" en la modalitat de "software com a servei" (SaaS).

II) Manteniment i actualització de les aplicacions online.

III) Posada en servei del perfil de l'Alberg Municipal de Joventut amb la introducció de les dades de l'alberg necessàries per al funcionament.

IV) Formació per al personal usuari.

3. Descripció i característiques tècniques del producte a subministrar:

Les aplicacions objecte d'aquest contracte han de permetre l'autogestió i la venda dels llits i altres serveis de l'Alberg, tant en el propi motor de reserves com en altres canals externs.
Les aplicacions han d'estar allotjades al "núvol" (Cloud), és a dir, basada 100% a Internet i que es permetin l'accés des de qualsevol dispositiu amb connexió a internet.
Les aplicacions no han de requerir cap tipus d'instal·lació física i el manteniment s'ha de realitzar d'una manera automàtica i remota, sense necessitat de cap intervenció tècnica i sense denegació del servei.
S'han d'oferir també els serveis de manteniment, suport i actualització permanent i total.
L'aplicació ha de ser específicament pensat per a albergs o establiments hotelers de poques habitacions.
No es permetrà afegir despeses addicionals, recàrrecs ni comissions directes ni indirectes al client final.
Assistència tècnica via telefònica 24h, 7 dies/setmana.

La part de les aplicacions a les que accedeixin els usuaris han de tenir versions, com a mínim, en llegües catalana, castellana i anglesa.

3.1. Sistema de Gestió Hotelera (PMS, *Property Management System*) amb les següents característiques mínimes, que permetin:

- Disposar d'un calendari únic/centralitzat per la gestió de la disponibilitat i les reserves de llits i habitacions, així com dels serveis complementaris.
- Actualitzar les dades en temps real i l'emmagatzematge en núvol.
- Actualitzar tarifes i disponibilitat sincronitzada en la pròpia web i a altres canals de venda.
- Consultar, modificar i registrar les entrades i sortides d'usuaris.
- Reservar i bloquejar llits individuals i habitacions senceres de forma sincronitzada amb altres canals de venda.
- Automatitzar la comunicació amb els hostes: enviament de correus electrònics de confirmació de la reserva, informació prèvia referent a l'allotjament i l'estada.
- Automatitzar la facturació amb pagaments anticipats en línia, totals i/o parcials.
- La disponibilitat d'aplicació mòbil per la gestió remota des de qualsevol dispositiu.
- Integrar la gestió del servei de neteja.

- Elaborar informes de gestió.
- Incorporar les dades de l'alberg al Sistema Gestió Hotelera i personalització de l'eina (dades descriptives, habitacions, llits, serveis, etc)
- El compliment de la normativa fiscal i la realització de canvis fiscals en el moment que es produeixin.
- emmagatzemar les dades dels clients, permetent fer consultes i creuant diverses variables i l'accés a la informació històrica de temporades anteriors. Aquest accés serà limitat al personal autoritzat per l'Alberg mitjançant diferents usuaris amb privilegis d'accés i drets de gestió assignats.
- Recollir les dades i informació durant el procés de compra i comptar amb la funcionalitat de control de duplicats i dades errònies.
- Exportar dades amb finalitats estadístiques i de màrqueting.
- Importar i exportar fitxers de dades en els següents formats: CSV, TXT i XLS.
- Canviar automàticament a mode off-line si falla la senyal d'internet del recinte, amb possibilitat d'emmagatzematge de dades de control.
- Aplicar suplements, de forma puntual, temporal o permanent: despeses de gestió, de pagament, de distribució, etc. i poder configurar l'import d'IVA associat a cada despesa.

3.2. Motor de reserves amb les següents característiques mínimes, que permetin:

- Disposar d'un aplicatiu amb versions per a tot tipus de dispositiu (PC, mòbil, tauleta, etc.) i per als sistemes operatius més habituals.
- Que l'usuari tingui accés a la disponibilitat per tancar la reserva en el moment i de forma senzilla.
- Escollir durant el procés de reserva el tipus de tarifa (vinculada a diferents criteris, com la franja d'edat).
- Oferir codis promocionals de venda directa per aplicar descomptes a un perfil concret d'usuari.
- La integració a la pàgina web de l'alberg i a webs de tercers.
- Crear diferents tarifes i mostrar-les als usuaris de forma personalitzada en funció del seu perfil.
- Pre-reserves, amb pagament o sense de bestreta, per a grups, a l'espera de confirmació per part de l'alberg.
- La venda de serveis addicionals en el moment de la reserva.
- Informar els usuaris durant el procés de reserva sobre serveis inclosos i polítiques de cancel·lació.
- Informar als usuaris durant el procés de reserva sobre dates alternatives disponibles si les escollides estan ocupades o no disponibles.

- Automatitzar cobraments mitjançant passarel·la de pagament, amb les següents característiques:

    - Possibilitat d'aplicar càrrecs, tarifes de *no-show* (no presentat) i/o cancel·lacions fins i tot si l'hoste no està present a la propietat.
    - Processament automàtic dels pagaments de bestretes o la totalitat de la reserva.
    - Historial de pagaments.
    - Transferència dels pagaments al compte bancari de l'alberg en un màxim de 5 dies hàbils.
    - Possibilitat d'inhabilitar tipus de targetes o d'afegir un recàrrec addicional al client per un determinat tipus de targeta.
    - Múltiples formes de pagament (TPV virtual integrat a la plataforma, transferència bancària, altres formes (efectiu, datàfon i transferències sense vinculació amb el sistema).
- Una presentació *responsiva* a tot tipus de dispositius i adaptable al disseny de la web de l'alberg.
- L'aplicació ha de permetre fer devolucions.
- Un servei estable i fiable.
- Mostrar de forma clara els imports de les reserves al comprador.
- Limitar un mínim i màxim de pernoctacions o de persones per grup.
- Fixar antelació mínima i màxim per fer reserves.
- La modificació de les configuracions de les habitacions i dels serveis complementaris.
- Operar les 24 hores del dia, 7 dies a la setmana, durant tot l'any, podent ser interromput per manteniment només per causes de força major o per tasques de manteniment, previ avís a l'Alberg i preferentment en hores, dies o temporades de baix ús del servei.

3.3. Gestor de canals (*Channel Manager*) amb les següents característiques mínimes, que permetin:

- Connexió XML que garanteixi l'actualització instantània de l'inventari de llits i habitacions i les tarifes entre el PMS i tots els canals de venda reduint el risc de sobre-venda.
- Sincronització dels canals de venda amb el calendari de gestió en temps real.
- Connexió bidireccional: enviament i rebuda d'informació sobre disponibilitat, preus i restriccions als canals de venda.
- Panell de control gràfic de tots els canals de distribució connectats en un únic lloc.

- Assignar a cada canal (intern i/o extern) les normes, privilegis, avantatges, productes, serveis, restriccions de venda etc que consideri oportú. Per exemple, limitar la venda d'un nombre de llits, oferir una promoció especial només a l'Alberg i en el web d'un sol operador, assignar diferents tarifes, despeses, comissions, etc..
- Als canals de vendes funcionar de forma integrada i sincronitzada amb accés per totes les persones usuàries a tota la informació en temps real i han de permetre la venda, simultàniament i des d'un únic calendari/pla. En la mateixa pantalla s'ha de veure la llegenda de preus per dates seleccionades i característiques de l'habitació.
- Realitzar prereserves per a grups i col·lectius (sense tancar la reserva ni el bloqueig de llits), permetent que l'Alberg realitzi i modifiqui qualsevol prereserva i només l'Alberg pugui confirmar la reserva definitivament.

3.4 Formació pel personal de l'alberg

Formació necessària per a l'aprenentatge del funcionament del Sistema de gestió hotelera (PMS, *Property Management System*), el motor de reserves i el gestor de canals (*Channel Manager*) per al personal de gestió i de recepció de l'alberg. Aquesta formació es farà de forma presencial o online.

4. Durada del contracte

El contracte tindrà una durada de 2 anys, amb possibilitat d'una pròrroga de 2 anys.

La posada en funcionament del servei es realitzaran en un màxim de 30 dies a comptar des de la data de l'adjudicació.

5. Dades de contacte

Alberg Municipal de Joventut de Vilafranca. Av. Catalunya, 22. 08720 Vilafranca del Penedès
Mitjans de contacte:
Tel. 93 818 03 30
C/e. alberg@vilafranca.org
https://alberg.vilafranca.cat/