

EXPEDIENT: 23-113

SERVEIS DE GESTIÓ, ASSISTÈNCIA EN VIATGES I ALLOTJAMENT I ALTRES SERVEIS PROPIS D'UNA AGÈNCIA DE VIATGES PER TAL DE COBRIR LES NECESSITATS DEL CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA RESPECTE LES PERSONES AMB CONTRACTE DE SERVEIS, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.

PROCEDIMENT OBERT
Tramitació ordinària

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1. OBJECTE

Aquest contracte té per objecte la prestació del servei de gestió, assistència en viatges i l'allotjament, així com tots aquells serveis propis d'una agència de viatges per a cobrir les necessitats del CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA en aquesta matèria respecte de les persones amb contracte de serveis o personal no propi. El servei que es vol contractar ha de servir per incrementar l'eficiència operativa, optimitzar despeses i generar oportunitats mitjançant l'aprofitament de sinèrgies sectorials.

L'empresa adjudicatària actuarà com a gestor del compte de viatges del Consorci i en funció de les característiques del viatge a contractar, haurà d'informar al responsable del contracte sobre les millors opcions existents, tant pel que fa a la venda convencional com a la compra per internet – low cost, si fora el cas, incloent els aspectes econòmics i les condicions del servei (bitllets oberts – tancats / vols directes o amb escales / temps d'espera entre vols / condicions del bitllet / possibilitats d'anul·lació, retorn d'imports pagats / qualsevol altre aspecte rellevant en la presa de decisió), per tal de que els responsables de contractar els viatges puguin decidir en cada ocasió, quina opció és la més convenient.

L'objecte del contracte inclou:

- a. La gestió de les reserves, l'emissió, modificació, anul·lació i si s'escau, el lliurament de bitllets de transport aeri, terrestre i marítim, tant a nivell nacional com internacional.
- b. La gestió, modificació i anul·lació de les reserves d'allotjament en hotels i apartaments en destí.
- c. La gestió de lloguer de vehicles (a nivell nacional i internacional). Inclou cotxes de lloguer de diferents mides.
- d. I altres serveis complementaris.

El CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA seleccionarà al proveïdor que ofereixi les millors condicions en la prestació dels seus serveis, assumint els objectius com a propis i garantint al màxim la qualitat i solvència del servei.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A REALITZAR

Els serveis a realitzar per l'empresa adjudicatària es duran a terme en les condicions següents:

2.1 Sistema telemàtic d'auto reserves

L'empresa adjudicatària del servei haurà de posar a disposició del CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA un sistema telemàtic d'auto reserves que permeti tramitar, reservar i emetre tots els bitllets i documents de transport, tant en viatges nacionals com internacionals.

Aquest sistema haurà de possibilitar la consulta *on-line* de l'estat de reserves dels bitllets de transport sol·licitades pel CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA.

El CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA es reserva el dret / l'opció de fer ús o no d'aquesta eina d'auto reserva en el dia a dia de la gestió dels viatges.

2.2 Atenció via e-mail

Les empreses licitadores hauran de posar a disposició del CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA un correu electrònic que permeti gestionar peticions de reserves i altres consultes a banda del sistema telemàtic d'auto reserves.

2.3 Atenció telefònica

Les empreses licitadores hauran de posar a disposició del CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA un servei d'assistència telefònica, que permeti les següents opcions:

- a) Assessorament: servei d'atenció telefònica *help-desk* amb la finalitat de resoldre qualsevol dubte o problema que pugui tenir l'usuari del sistema telemàtic d'auto reserves i com a mitjà de suport en el dia a dia de les reserves.

L'AUDITORI

- b) Gestió d'urgències: possibilitat de contractar telefònicament tots els serveis esmentats anteriorment, a fi de cobrir qualsevol tipus d'incidència, durant les 24 hores i 365 dies l'any. Aquest servei no portarà un sobre cost.
- c) Gestió de projectes: s'entén per projecte la gestió de les reserves de bitllets de transport o altres serveis per a grups.
- d) Aquest telèfon haurà de ser gratuït, en cap cas podrà ser un 902 o similar.

2.4 Equip gestor

S'establirà un únic equip gestor amb un equip de professionals fixes que seran els interlocutors entre l'agència i el CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA.

Aquest equip haurà d'estar format al menys per dos consultors, que puguin atendre durant tota la jornada laboral i haurà d'incloure un supervisor.

En el cas que el CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA no li sembli adient l'equip assignat, es demanarà un canvi d'interlocutor/s.

2.5 Cobertura de riscos

L'adjudicatari ha de tenir contractat i vigent, durant tot el període de vigència del contracte, les següents cobertures d'assegurances, que com a mínim cobreixin els sinistres que s'indicaran a continuació. Aquestes pòlisses aniran a càrrec exclusivament de l'adjudicatari i no podrà repercutir-ne el cost al CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA.

2.5.1 Assegurança d'accidents durant el viatge

- Risc de mort per accident, en els desplaçaments de les persones que viatgin amb bitllets emesos per l'empresa adjudicatària, incloent-se: els viatges a realitzar amb avió, ferrocarril, vaixell, autobús i cotxe de lloguer amb o sense conductor, les pujades i baixades en els mitjans de transport mencionats i el temps d'espera en els corresponents recintes d'embarcament; els desplaçaments a realitzar en taxi, microbús, autobús, tren o metro, mentre es realitzi la ruta directa al punt de sortida o arribada per efectuar el viatge assegurat.
- Risc de mort per accident que succeeixi durant els dies d'estada en hotels, la reserva dels quals s'hagi efectuat a través de l'empresa adjudicatària. S'entendrà per cobert el risc de mort derivat de segrestos, terrorisme o sabotatge en avions i vaixells.
- S'estableix una cobertura mínima de 500.000€ per defunció o incapacitat de l'assegurat.

2.5.2 Assegurança d'assistència durant els viatges

- Transport i repatriació sanitària dels assegurats ferits, malalts o morts.
- Despeses mèdiques quirúrgiques, farmacèutiques i d'hospitalització: fins a 6.000€.
- Despeses odontològiques d'urgència: fins a 250€.
- Despeses de prolongació d'estada en un hotel estranger: 160€/dia i durant 10 dies.
- Préstec i/o avançament de fiances penals: fins a 6.000€.
- Recerca i transport d'equipatge.
- Informació legal a l'estranger.
- Informació de viatges.
- Transmissió de missatges.

2.5.3 Assegurança d'equipatges i efectes personals

Danys o robatori de l'equipatge: amb un mínim de 1.500€ per viatge assegurat.

2.5.4 Assegurança per a imprevists

- ✓ Retard o cancel·lació del vol: fins a 100€ (450€ si són més de 6 hores).
- ✓ Pèrdua de connexions: fins a 120€ (450€ si són més de 8 hores).

- ✓ Retard d'equipatge: fins a 240€ si són més de 6 hores.

2.5.5 Responsabilitat Civil

Responsabilitat civil mínima de 600.000,00€ amb un sublímit per víctima de 300.000,00€.

2.6 Sistema de reporting i seguiment

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar mensualment un informe de gestió amb informació detallada sobre el consum en cadascun dels serveis contractats així com un monitoratge d'estalvi aconseguit en tots aquests serveis.

El sistema de *reporting* haurà de permetre la personalització dels informes en funció de les necessitats del CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA, per exemple informació només de vols, d'allotjaments, per usuari, etc.

Aquest sistema també haurà de permetre l'exportació de dades de manera senzilla cap a sistemes informàtics corrents (per exemple, full de càlcul, base de dades, etc.) en els ítems previstos a l' ANNEX I.

A més de la presentació d'aquests informes, s'enviaran per correu electrònic els albarans amb el detall de cada servei contractat i, si s'escau, es celebraran reunions trimestrals entre els responsables del contracte.

3. TRAMITACIÓ DELS SERVEIS

3.1 Correspondrà a l'empresa adjudicatària l'obtenció de totes les autoritzacions i llicències, tant oficials com particulars, que es requereixin per a la realització del servei.

3.2 En els supòsits de viatges a països que requereixin visats o qualsevol altre document extraordinari, a més dels documents d'identitat o passaports, l'empresa adjudicatària haurà d'alertar puntualment a la persona peticionària de la reserva, sempre que sigui necessari.

3.3 Així mateix, quan les Autoritats Sanitàries espanyoles o l'Organització Mundial de la Salut aconsellin la vacunació prèvia al desplaçament, mesures o cures sanitàries extraordinàries per a determinats països, n'informaran puntualment i per escrit al peticionari de la reserva.

3.4 Igualment en el cas d'existir qualsevol mesura sanitària extraordinària que calgui tenir present per a poder viatjar a qualsevol destí, l'agència haurà d'informar de quines són aquestes mesures.

3.5 L'empresa adjudicatària realitzarà les gestions necessàries amb els allotjaments per a garantir la reserves efectuades en nom de la CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA .

3.6 Gestió de les reserves.

- El CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA, a través de qualsevol dels canal descrits al punts: 2.1, 2.2 i 2.3, farà arribar una petició de reserva.

Operativa del servei: Quan apareix la necessitat d'efectuar un viatge, el responsable de contractar-lo es posarà en contacte per telèfon o per correu electrònic amb l'empresa gestora del compte de viatges, per comunicar les dades i característiques del viatge.

L'empresa gestora de viatges està obligada a estudiar les opcions possibles, tant pel sistema convencional com el de compra per internet – low cost -, i les comunicarà el més ràpidament possible al sol·licitant del servei, indicant clarament totes les dades rellevants: condicions de bitllets aeris, escales del trajecte, tipus de tarifa, impostos, taxes, reserves d'allotjament, imports, etc., de les diferents opcions existents. Aquesta informació s'enviarà al peticionari que indicarà quina és l'opció escollida i, l'empresa adjudicatària, una vegada realitzades les gestions necessàries per la contractació del viatge, haurà d'enviar les dades finals del servei (amb el seu import total) al peticionari per correu electrònic, i aquest haurà de donar la seva conformitat també per correu electrònic.

Si en el moment de fer la compra del servei en ferm es produís variació en el preu ofertat, l'empresa adjudicatària haurà d'informar de la modificació i el servei sol·licitant haurà de donar obligatòriament resposta al canvi.

L'empresa adjudicatària, emetrà els bitllets i/o codis localitzadors de transport i/o les reserves d'allotjament o altres serveis o identificadors en els casos que calgui i els lliurarà al departament que se l'hi indiqui en la comanda. El lliurament d'aquests documents o dels localitzadors o codis en el cas dels bitllets electrònics, haurà d'efectuar-se amb antelació suficient a la data d'inici del viatge, per tal de garantir que en cap cas un viatger pugui perdre un transport.

L'AUDITORI

Juntament amb els documents del viatge s'haurà d'annexar el comprovant d'emissió de l'assegurança.

Resolució d'incidències.- L'empresa gestora de viatges centralitzarà la recepció de totes les incidències relacionades amb els viatges que hagi gestionat i a aquest efecte haurà de proporcionar els canals de contacte necessaris (telèfon fix, telèfon mòbil, correu electrònic, etc.).

Durant l'horari comercial habitual de l'empresa, les incidències les hauran de resoldre la/les persona/es dedicada/es a la gestió del compte de viatges.

Fora de l'horari comercial habitual, l'empresa haurà de disposar d'un servei tipus "24 hores" amb capacitat per resoldre qualsevol incidència relacionada amb el viatge que es pugui produir i també per: expedir bitllets de transport, modificar bitllets de transport o reserves de qualsevol tipus de servei gestionat per l'adjudicatari, solucionar problemes amb bitllets de tornada, problemes amb reserves d'hotel, etc. La resolució d'aquestes incidències hauran de ser el més ràpidament possible per tal d'evitar molèsties als viatgers.

Si la resolució de la incidència correspon a la companyia asseguradora (malaltia de viatger, accident del viatger, pèrdua o robatori de maletes, necessitat de defensa jurídica, etc.), l'empresa gestora de viatges la derivarà cap a la companyia asseguradora contractada pel Consorci per tal de que s'ocupi de resoldre-la i igualment en farà el seguiment i mantindrà informat al viatger i/o a la persona que hagi encarregat el servei.

4. CONDICIONS PARTICULARS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 Sistema d'auto reserves

Les empreses hauran d'incloure en les seves propostes tècniques una descripció el més detallada possible del sistema telemàtic d'auto reserves ofert. Aquesta descripció haurà de cobrir, com a mínim, els següents aspectes:

a. *Funcionalitats del sistema*

- Reserves de bitllets de transport: mitjans de transport suportats, companyies aèries incloses (aliances aèries, *low-cost*), executors d'ordres utilitzats, etc.
- Possibilitat d'operar viatges amb escales.
- Possibilitat de realitzar canvis i cancel·lacions de reserves.
- Possibilitat d'implementar polítiques de viatges, en quant a preus màxims i la gestió de perfils tant de viatgers com d'usuaris.
- Sistema de facturació electrònica, confirmacions, etc.
- Seguiment *on-line* de l'estat dels serveis contractats o reservats.
- Mitjans de pagament suportats.

b. *Requeriments necessaris per a la implantació del sistema.*

c. *Sistema de reporting i seguiment.*

- Informes de gestió: informació detallada sobre el consum en cada un dels serveis contractats.
- Sistema de monitoratge de l'estalvi aconseguit en tots els serveis contractats.

d. *Possibilitat de personalització del sistema per al Consorci.*

5. SERVEIS COMPLEMENTARIS I MILLORA DEL SERVEI

- Les empreses licitadores presentaran un *Pla General de Contingències* en relació a la prestació del servei.
- Les empreses licitadores hauran de disposar d'acord comercial amb les principals empreses del sector: línies aèries, companyies ferroviàries, cadenes hoteleres i empreses de lloguer de vehicles (especialment turismes i autocars).
- Les empreses licitadores podran oferir tots aquells serveis o propostes de millora que estimin oportuns a fi d'aconseguir un funcionament qualificat i una major economia en la prestació del servei: per exemple

informar de nous acords amb operadors i empreses del sector, informar puntualment d'ofertes i descomptes que facin les companyies aèries i ferroviàries, així com cadenes hoteleres.

6. TRANSICIÓ DEL SERVEI

Per tal de garantir que, en cas de canvi de l'agència de viatges actual, aquest es desenvolupi de la millor manera possible, tant pel CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA com per l'agència, les empreses hauran d'indicar quin serà el seu pla d'actuació. S'estableix un termini màxim d'implantació del servei d'una setmana.

7. COMPROMÍS MEDIAMBIENTAL

El CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA té un elevat compromís mediambiental amb la societat. Per aquest motiu és necessari disposar de la informació relativa a la petjada de carboni que produeixen els viatges del personal del CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA. Amb aquesta finalitat, l'adjudicatari ha de disposar d'una eina per calcular la petjada de carboni dels viatges realitzats pel CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA. Aquest càlcul haurà d'oferir la informació de l'impacte del viatge complet, tant per trajectes aeris, ferrocarril, hotels i rent a car. Serà necessari que l'adjudicatari faciliti aquesta informació amb el màxim de detall.

8. FACTURACIÓ I PAGAMENT DEL SERVEI

Les factures s'emetraran mensualment. A cada factura s'haurà d'incloure tots els serveis consumits en el mes corresponent, es detallarà cada un dels serveis, inclosos serveis companyies low cost, segons la seva tipologia i separats per departaments i els seus respectius número de comanda.

Les factures s'emetraran prèvia validació del servei a plena satisfacció del CONSORCI DE L'AUDITORI I L'ORQUESTRA que realitzarà el responsable del contracte i el seu abonament es realitzarà d'acord amb l'establert a l'article 198 de la LCSP.

L'adjudicatari haurà de disposar de crèdit suficient per donar cobertura al consum real de cada mes. S'estableix un crèdit mínim de 25.000 € / mensuals.

Ariadna Colom Maldonado
Responsable de Protocol

ANNEX 1: INFORMES DE GESTIÓ MENSUALS

Tipus d'Informes
Arxiu mare en excel amb tota la informació
Consum mensual
Consum mensual per producte
Aeri: consum mensual per companyia aèria (1)
Aeri: consum mensual per parells de ciutats (1)
Tren: consum mensual (1)
Allotjament: consum mensual (2)
Avaluació mensual d'estalvis generats (3)

(1) Informació mínima en Informe Billetatge
Nom pax
Data servei
Descriptiu
Companyia
Origen
Destinació
Classe
Núm. bitllet
Import
Núm. serveis o transaccions

(2) Informació mínima en Informe Allotjament
Nom pax
Data servei
Descriptiu
Nom de l'allotjament
Tipus d'allotjament
Núm. dies estada
Import
Núm. reserves efectuades

(3) Informació mínima en Informes d'Estalvis Generats
Nom pax
Tipus servei (aeri/ hotel/ tren/ rent a car)
Data servei
Descriptiu
Tarifa negociada per l'empresa (si n'hi ha)
Tarifa oferta per l'aavv
Tarifa comprada