

Exp. CCCB/2024/0000747 // CNM_2024_01

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU AL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES DEL CENTRE DE CULTURA CONTEMPORÀNIA DE BARCELONA

1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

Aquest contracte té per objecte la prestació del servei de gestió i assistència en viatges que inclou els desplaçaments realitzats per persones a càrrec del Consorci Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCCB). Aquest servei també inclourà la gestió de la reserva, l'emissió, la modificació, l'anul·lació i el lliurament de bitllets de transport aeri, terrestre, marítim, l'allotjament en hotels i de lloguer de vehicles, i en general, qualsevol altre servei propi de les agències de viatges.

Aquests serveis podran tenir destinació tant en territori nacional com internacional.

L'empresa contractista actuarà com intermediària entre els serveis corporatius del CCCB i les empreses prestadores dels serveis de viatges: companyies aèries, ferroviàries, cadenes hoteleres, hotels, empreses de lloguer de vehicles, etc. En aquest contracte es fixen els preus d'aquests serveis de mediació.

L'empresa contractista és la responsable de gestionar els viatges del CCCB per tal d'aconseguir en cada operació que se li encarregui les millors condicions econòmiques, de qualitat i de servei possibles. Els serveis tant podran ser contractats pel sistema convencional com per internet (low cost), en funció de quina sigui l'opció més interessant en cada cas.

2. TIPOLOGIA DE VIATGES

En aquest contracte es distingeixen, en termes generals, tres tipus de viatge:

a) Viatge amb motiu de comissió de servei. S'entén com a viatges amb motiu de comissió de servei els derivats de comeses especials de caràcter circumstancial que s'han d'exercir fora del lloc de treball habitual o derivats de l'assistència a cursos de capacitació, especialització i de perfeccionament, congressos i altres actuacions que es realitzin fora de la localitat del lloc de treball habitual.

b) Viatge de representació institucional de personal del CCCB. S'entén com a viatges de representació institucional aquells que tenen per objecte la promoció, representació i defensa dels interessos de la institució del CCCB. Per a aquests viatges, que poden consistir en el trasllat de comitatives o delegacions amb un determinat nombre de persones, serà obligació de les empreses maximitzar la relació qualitat-preu. Així mateix també comprèn els viatges referits al/la Director/a del CCCB i la delegació que acompanyi.

c) Viatge d'altres persones per compte del CCCB. S'entén per viatges d'altres persones per compte del CCCB, els desplaçaments realitzats per persones a càrrec del CCCB que tenen per objecte la realització de seminaris, jornades, formació, o qualsevol acte institucional o activitat organitzada pel CCCB.

A més, aquests tres tipus de viatges poden incloure qualsevol altre servei propi de l'agència de viatges.

Exp. CCCB/2024/0000747 // CNM_2024_01

L'empresa contractista prestarà els serveis objecte d'aquest contracte en els termes establerts en aquest plec i aplicarà les directrius corporatives que se li traslladin envers la gestió de viatges, en tot allò que no contravingui aquest contracte. En aquest sentit, les empreses disposaran d'eines adequades que facilitin la gestió i control d'aquestes directrius per garantir-ne l'aplicació en la seva pròpia operativa. En conseqüència, hauran d'informar als destinataris dels serveis quan aquestes les contradiguin i rebutjar la sol·licitud de servei, quan, tot i l'avís, el viatger o el gestor del viatge insisteix en contractar el servei no autoritzat.

Atenent als serveis contractats en exercicis anteriors, s'estima que aproximadament un 89% dels serveis contractats correspondran a viatges d'altres persones per compte del CCCB.

3. MITJANS HUMANS. EQUIP DE TREBALL

L'empresa contractista ha de posar a disposició de l'execució del contracte un mínim de (3) tres persones, que seran les encarregades de gestionar els diferents encàrrecs de servei, i a més, ha de designar (1) una persona responsable de coordinar i gestionar els viatges del CCCB.

El nombre mínim de perfils professionals exigits serà el següent:

- **(1) Un/a tècnic/a gestor/a (Grup 1)**, diplomada en turisme, grau o títol equivalent, amb una experiència mínima de 4 anys en tasques similars a l'objecte del contracte i capacitat per a comunicar-se correctament, de forma oral i escrita en les llengües catalana, castellana i anglesa.
- **(2) Dos Agents de viatge (Grup 2)**, amb una experiència mínima de 4 anys en tasques similars a l'objecte del contracte i capacitat per a comunicar-se correctament, de forma oral i escrita en les llengües catalana, castellana i anglesa.

Aquests perfils professionals realitzaran les següents funcions:

- Un/a tècnic/a gestor/a:

- Gestionar el compte de client del CCCB.
- Responsable de la gestió de l'equip de treball destinat a l'execució del contracte, organitzar l'equip i canalitzar les tasques a desenvolupar.
- Presa de decisions pel que fa a les incidències i penalitats com a conseqüència de la gestió de l'equip de treball.
- Coordinar i controlar les gestions realitzades per l'equip de treball i vetllar pel bon funcionalment de l'execució del contracte.

- Dos/Dues agents de viatges:

- Gestió de la reserva, emissió, modificació, anul·lació i lliurament dels bitllets de transport aeri, terrestre, marítim i allotjament en hotels.
- Gestió de lloguer de vehicles.
- Gestió del transport des de l'aeroport fins el lloc de destinació final i del destí final a l'aeroport.
- Gestió del servei d'alertes, consistent en l'enviament de correu electrònic, SMS, missatgeria instantània o qualsevol altre mitjà que garanteixi la recepció per part dels viatgers i del personal autoritzat pels encàrrecs, d'informació sobre les circumstàncies sobrevingudes o incidències que afectin al viatge (canvis d'horaris de vol, canvis de terminal, etc.)
- Treball en xarxa i en aplicacions de reserves d'abast de tot el món.

Exp. CCCB/2024/0000747 // CNM_2024_01

- I en general, gestió de qualsevol servei propi de les agències de viatges.

4. MITJANS MATERIALS

L'empresa contractista ha de posar a disposició del contracte, com a mínim, els següents mitjans materials: una oficina on s'executaran els encàrrecs, un ordinador per membre de l'equip de treball i la instal·lació dels programes professionals de reserves que permetin operar en tot el món.

L'empresa contractista indicarà l'oficina on executarà els encàrrecs que es deriven d'aquest contracte, sens perjudici d'altres oficines que puguin posar a disposició.

D'altra banda, l'empresa contractista haurà de posar a disposició per l'execució del contracte, com a mínim:

- Un programa informàtic per reserves completes del servei tipus Cytric Travel d'Amadeus o de prestacions equivalents. Aquest programa ha d'incloure les companyies low cost i les pàgines web de les línies aèries convencionals, així com els acords que pugui contraure el servei o entitat amb les companyies de serveis de transport, allotjament i viatges. Tot això, sense perjudici de disposar d'altres software, programes, accessos, o mitjans necessaris per a poder operar en tot el món permetent reserves i emissions de bitllets en transport terrestre, marítim o aeri, nacional i internacional, així com també reserves d'allotjament en hotels i de lloguer de vehicles.

Per a la realització dels treballs objecte del present contracte els servidors estaran ubicats en la UE o en un país destinatari declarat de nivell adequat per la Comissió Europea. Es pot consultar la relació actualitzada a <https://www.aepd.es/es/derechos-y-deberes/cumple-tusdeberes/medidas-de-cumplimiento/transferencias-internacionales>

5. HORARIS HABITUALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI PERSONALITZAT

L'horari mínim habitual de prestació del servei que s'ha de garantir per part de l'equip de treball assignat és de dilluns a divendres, de 9:00 hores a 14:00 hores i de 15:00 hores a 18:00 hores.

L'empresa contractista indicarà les adreces electròniques, telèfons directes i/o mòbils de contacte de les persones que es faran responsable de la tramitació de cada encàrrec durant la seva vigència i fins la seva finalització, per totes les tipologies de viatges descrits a la clàusula 2 del present plec. Per la qual cosa, ha de disposar d'una organització suficient i adequada per tal d'atendre qualsevol petició que es realitzi dins d'aquests horaris.

L'ampliació de l'horari que es proposi en aquest apartat, que és criteri d'adjudicació a la clàusula 1.11 del PCAP, constitueix una obligació contractual.

6. SERVEI D'ATENCIÓ 24 HORES 365 DIES

El CCCB requereix 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.

Exp. CCCB/2024/0000747 // CNM_2024_01

Aquest servei ha de permetre fer totes les operacions possibles (reserves, canvis de darrera 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. La resolució immediata d'incidències i l'emissió i cancel·lació de bitllets de transport immediata formarà part del servei si ha estat inclòs en l'oferta de l'empresa contractista.

L'empresa contractista ha de disposar d'una xarxa d'assistència pròpia, o si escau, d'agents col·laboradors tant al territori estatal com internacional.

L'ampliació del servei que es proposi en aquest apartat, que és criteri d'adjudicació a la clàusula 1.11 del PCAP, constitueix una obligació contractual.

7. OPERATIVA DEL SERVEI

Els encàrrecs de servei els faran les persones designades pel CCCB, ja sigui en nom propi o per a un altre, tan aviat com es tingui la certesa de la necessitat de viatjar.

S'entén per encàrrec totes les prestacions demanades per un mateix servei (transport + allotjament + altres serveis) per l'assistència a un mateix acte o esdeveniment, amb independència que es tramitin de forma individual o col·lectivament.

Quan un Servei del CCCB necessiti la prestació d'un servei per part d'una agència de viatges, es posarà en contacte amb ella a través d'una persona designada a tal efecte per tal de comunicar-li la seva necessitat, ja sigui telefònicament com per mitjà de correu electrònic.

L'empresa contractista ha de respondre a l'encàrrec de servei, en el termini més ràpid possible i sempre en un màxim de 5 hores d'horari d'oficina i haurà d'oferir, sempre que sigui possible, alternatives, tant pel que fa als bitllets dels mitjans de transport com a l'allotjament.

Haurà d'informar la persona responsable de contractar el viatge, sobre les millors opcions existents, tant pel què fa a la venda convencional com a la compra per Internet – low cost, si s'escau, incloent els aspectes econòmics i les condicions del servei (bitllets oberts o tancats, vols directes o amb escales, temps d'espera entre vols, condicions del bitllet, tarifes i taxes, possibilitats d'anul·lació, retorn d'imports pagats, termini en el qual es manté el preu, en els bitllets de companyies low cost la distància de l'aeroport al punt d'arribada i els costos aproximats extres que la poden desqualificar com a millor opció, preu oficial amb taxes incloses, càrrec de gestió de l'empresa adjudicatària, el preu final amb impostos inclosos i qualsevol altre aspecte rellevant en la presa de decisions), per tal que les persones responsables de contractar els viatges puguin decidir en cada ocasió, quina opció és la més convenient. Per la seva banda, l'oferta d'allotjament ha de contenir, com a mínim: nom de l'hotel, adreça de l'hotel, estrelles, disponibilitat de places, característiques o condicions de la reserva (tipus habitació, AD/MP/PC, horari check in i check out....), preu oficial, descompte de l'hotel / empresa adjudicatària i preu final amb impostos inclosos

En qualsevol cas, l'agència sempre ha d'oferir l'opció més avantatjosa per al CCCB, basant-se principalment en el preu del servei, i caldrà que utilitzi, sempre que sigui més beneficiós pel CCCB, els acords amb cadenes hoteleres i companyies de transport que s'hagin signat entre les parts.

Exp. CCCB/2024/0000747 // CNM_2024_01

Per tal d'assegurar el compliment d'haver ofert al CCCB l'opció més avantatjosa, el responsable del departament/entitat podrà demanar a l'agència l'informe corresponent, que acrediti aquest fet, quan es consideri necessari i així es justifiqui.

En el supòsit de no haver-hi places per a les destinacions i dates sol·licitades, l'empresa contractista haurà de proposar solucions alternatives.

Un cop decidits tots els termes de l'encàrrec, el Servei del CCCB, a través de la persona designada per cada encàrrec, ho confirmarà a l'agència de viatges mitjançant correu electrònic, i aquesta validarà, emetrà i trametrà els bitllets i la documentació necessària a la mateixa persona designada del Servei del CCCB (bitllets, bons d'hotels, targetes d'embarcament...), també per correu electrònic.

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 el temps suficient perquè la persona designada pel CCCB pugui informar a la persona viatgera amb temps suficient per evitar perdre un transport. En aquesta tramesa l'agència també haurà d'informar, per escrit, de qualsevol contingència relacionada amb la normativa vigent, per exemple, obligació de guardar quarantena tant d'anada com a la tornada (així com informar en què consisteix aquesta, durada, etc.), obligació de presentar alguna Prova Diagnòstica (RTPCR/Test ràpid de detecció d'antígens) amb resultat negatiu, o qualsevol altra requeriment de les autoritats d'origen i de destí.

L'agència haurà de tenir actualitzada aquesta informació, des de l'emissió del bitllet fins a la finalització del viatge, i alertar d'immediat al Servei del CCCB que ha encarregat el servei, contactant la persona designada, de qualsevol modificació.

L'execució d'un encàrrec de servei, des del moment del seu inici fins al final de la seva execució i, si escau, de la facturació, ha de ser mantingut per la mateixa persona de l'empresa contractista.

És important que el gestor de l'empresa contractista disposi de tota la informació i dades necessàries per tal d'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 substitueixi disposi de totes les dades necessàries i elements tècnics necessaris per tirar endavant la gestió encomanada.

L'empresa contractista haurà de realitzar el pagament dels allotjaments per endavant, inclosa una eventual taxa turística, a fi que el destinatari del viatge puguin presentar el comprovant a l'arribada com a justificant del pagament, i sense necessitat de fer cap desemborsament.

L'empresa contractista haurà de lliurar: els bitllets, reserves d'allotjament, direccions i telèfons de la persona responsable de resoldre les incidències que puguin sorgir en relació amb el transport i l'allotjament contractat, informació sobre l'hora de facturació i terminal, procediment per la facturació i, si s'escau, ajudar per a la confecció de les targetes d'embarcament, detalls de la tarifa quant a número de maletes permeses i pes màxim total, suplementes per sobrecàrrega, hora d'entrada a l'hotel, document amb les cobertures de l'assegurança, informació (horaris, tipus..) referent als enllaços de transport dels aeroports amb el punt de destí i altres documents necessaris per als destinataris.

Exp. CCCB/2024/0000747 // CNM_2024_01Facturació del servei

L'empresa contractista facturarà electrònicament i individualment cada encàrrec de servei realitzat indicant:

- Identificació de la persona viatgera
- Dates del servei
- Servei prestat (allotjament, transport...) i preu de cadascun
- Despeses de gestió
- Codis identificatius dels serveis

La facturació s'ha de dur a terme conforme les exigències normatives, especialment pel què fa al termini d'emissió de les factures.

8. CONTROL DELS PREUS APLICATS

El CCCB podrà efectuar de forma aleatòria auditories de preus aplicats. En aquests casos, es sol·licitarà a l'empresa contractista la documentació d'un encàrrec concret i aquesta haurà de lliurar còpia de la comanda, còpia de la factura presentada al CCCB i còpia de la factura presentada pel prestador del servei (companyia aèria, hotel, etc) a les empreses o qualsevol altre sistema on s'acrediti l'import pagat per les empreses, pel servei objecte d'auditoria. L'import facturat pel prestador del servei a les empreses i l'import facturat per les empreses al CCCB hauran de ser coincidents.

9. SERVEIS DEFECTUOSOS

Tenen la consideració de serveis defectuosos aquelles prestacions que hagin suposat problemes importants als qui hagin realitzat els desplaçaments, entre d'altres:

- ☐ No haver adoptat les solucions adequades per a què el viatge pugui continuar sense cap suplement de preu en cas d'incidència.
- ☐ En el cas que l'empresa contractista no pugui prestar una part dels serveis previstos.
- ☐ No atendre les sol·licituds dels viatges realitzades pel CCCB sense causa justificada.
- ☐ No atendre i solucionar per la persona de l'empresa responsable de la tramitació del viatge les incidències que es puguin esdevenir fins a la seva finalització.
- ☐ Altres supòsits no previstos anteriorment que afecti a la correcta prestació del servei.

10. RESPONSABILITATS

L'agència de viatges serà en tot moment responsable que les condicions dels viatges, dels establiments hotelers o dels vehicles llogats es corresponguin amb les condicions contractades.

Si s'ocasionen danys i perjudicis a les persones usuàries per part de l'empresa prestadora dels serveis (transports, hotels, etc.), l'agència de viatges serà responsable que les indemnitzacions a efectuar siguin fetes de forma correcta per la corresponent empresa prestadora dels serveis.

Exp. CCCB/2024/0000747 // CNM_2024_01**11. INFORMACIÓ FINAL D'ACTIVITATS**

L'empresa contractista en el termini d'un mes des de la finalització de la vigència del contracte haurà de remetre al CCCB un informe final d'activitats, especificant els serveis prestats, els resultats obtinguts i les quanties econòmiques abonades pel CCCB.

LA SUBDIRECTORA - GERENT



Metadades del document

Núm. expedient	CCCB/2024/0000747
Tipus documental	Plec de clàusules o condicions
Títol	PPT contracte de serveis de gestió i assistència en viatges del CCCB

Signatures

Signatari		Acte	Data acte
Pilar Soldevila Garcia (TCAT)	Subdirectora - Gerent	Signa	04/04/2024 17:09

Validació Electrònica del document

Codi (CSV)	Adreça de validació	QR
2acf66f37dc779a618e5	https://seuelectronica.diba.cat	

