



FGC

Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

Servei de gestió dels serveis complementaris d'atenció al client de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

- Atenció al client i suport en la venda de suports i títols T-mobilitat
- Reserves d'escoles en el programa d'activitats pedagògiques "El tren de l'Ensenyament"
- Vendes i reserves de places en el Tren Turístic "El Tren dels Llacs".

ÍNDEX

	Pàgina
1. Objecte.....	4
2. Àmbit del servei.....	4
2.1 Atenció als clients d'FGC en el marc del projecte T-mobilitat	5
2.2 Atenció al client, gestió, seguiment, control i administració de reserves de paquets pedagògics o turístics que s'ofereixen a les línies d'FGC.	6
2.2.1 Tren de l'Ensenyament.....	7
2.2.2 Tren dels Llacs.....	8
3. Procediments i condicions de l'atenció als clients d'FGC en el marc de la T-mobilitat.....	9
3.1 Tipus d'atenció a realitzar.....	9
3.2 Informes de seguiment.....	10
4. Procediments i condicions per a la gestió de les reserves d'Activitats	11
4.1 Campanya de màrqueting telefònic	11
4.2 Sol·licitud de reserva per a la realització d'una nova Activitat Pedagògica.	11
4.3 Comprovació, control i pagaments	12
4.4 Processament de les reserves	12
4.5 Confecció d'un llistat mensual amb la previsió d'activitats sol·licitades.....	12
4.6 Liquidació econòmica de les Activitats Pedagògiques d'FGC.....	13
4.7 Emissió de factures.	13
4.8 Coordinació de l'inici de l'Activitat.....	14
4.9 Altres tipologies d'Activitats. Activitats escolars becaades.....	14
4.10 Tractament d'incidències	14
a) <i>Cancel·lació de la reserva per causes objectives</i>	14
b) <i>Modificació en la data de la reserva</i>	15
c) <i>Modificació en el nombre d'alumnes</i>	15
d) <i>Retorn de diners</i>	15
4.11 Informes de seguiment.....	15

5. Procediments i condicions de les reserves i vendes de places en els viatges del Tren dels Llacs	16
5.1 Sol·licitud de venda i reserva per a la realització d'un viatge en el Tren dels Llacs.	16
5.2 Comprovació, control i pagaments	16
5.3 Confecció d'un llistat setmanal amb el tancament de cada viatge efectuat.....	17
5.4 Liquidació econòmica de les vendes de bitllets del Tren dels Llacs.....	18
5.5 Emissió de factures.	18
5.6 Coordinació de l'inici de cada circulació.	18
5.7 Tractament d'incidències	18
e) <i>Cancel·lació de la reserva per causes objectives</i>	18
f) <i>Modificació en la data de la reserva</i>	19
g) <i>Modificació en el nombre de viatgers</i>	19
h) <i>Retorn de diners</i>	19
5.8 Informes de seguiment.....	19
6. Mecanismes per a la correcta atenció al client	20
6.1 Formació	20
6.2 Llibre d'estil d'atenció al client	20
6.3 Enquestes de satisfacció	20
7. Requeriments tècnics i funcionals	20
8. Auditoria de serveis.....	21
9. Equip de treball	21
10. Equipaments i útils	22
11. Altres obligacions relacionades amb el servei	22
12. Acompliment codi de conducta.....	22
13. Protecció de dades i règim de confidencialitat.....	22
14. Acord de nivell de servei	23

1. Objecte

És objecte del present plec establir les condicions tècniques que han de regir la sol·licitud pública d'ofertes per donar un servei complementari d'atenció als client de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya mitjançant un centre de gestió, en els següents àmbits:

- Atenció, suport al client i gestió del procés d'alta d'usuari, sol·licitud de suports i títols de la T-mobilitat; així com contacte amb el client per a l'obtenció d'informació per a la resolució puntual d'incidències de suports i títols de la T-mobilitat.
- Atenció al client, gestió, seguiment, control i administració de reserves de paquets pedagògics o turístics que s'ofereixen a les línies d'FGC.

2. Àmbit del servei

El serveis objecte d'aquest plec es distribueixen en dos grans àmbits de gestió:

1. Atenció als clients d'FGC per diferents canals i suport en la compra online del nou sistema de bitlletatge i validació T-mobilitat.

L'any 2021 es va iniciar la posada en servei del nou sistema de bitlletatge i validació T-mobilitat. La T-mobilitat és un sistema d'accés al transport públic de l'àrea metropolitana de Barcelona mitjançant suports sense contacte. Els clients podran, en funció del seu perfil, comprar els títols de transport a través de diferents canals de venda i fer-los servir a la xarxa de transport públic de Barcelona. El projecte també contempla, en un futur, els títols propis de Ferrocarrils, els quals es podran fer servir només a la xarxa d'FGC.

2. Atenció al client, gestió, seguiment, control i administració de les reserves de paquets pedagògics o turístics que s'ofereixen a les línies d'FGC.

D'altra banda, FGC ofereix serveis d'activitats pedagògiques i turístiques a les seves línies. El Tren de l'Ensenyament és un programa pedagògic adreçat alumnes de tots els cicles educatius que pretén fomentar l'ús del transport públic entre l'alumnat de les diverses etapes educatives i sensibilitzar l'alumnat en matèria de civisme i respecte cap a les altres persones usuàries del tren, respecte a les instal·lacions ferroviàries i el material mòbil, que són patrimoni del conjunt de la ciutadania. Aquest programa, ofereix, en el moment de redacció d'aquest plec, quatre activitats que els centres educatius poden sol·licitar realitzar a diferents instal·lacions d'FGC:

1. Els serveis d'FGC: les estacions i els trens.
2. Coneixement del transport públic: El Tren i el Funicular de Vallvidrera.
3. Operacions, seguretat i manteniment. Coneix el Ferrocarril des de dins.
4. Evolució i història del Tren. Descobreix l'evolució del Ferrocarril.

En afegit, FGC disposa d'una sèrie d'activitats turístiques entre les quals es troba el Tren dels Llacs. El Tren dels Llacs és un servei explotat i operat per FGC, orientat al turisme familiar, que consisteix en un recorregut amb tren històric entre Lleida i La Pobla de Segur. Es tracta d'una activitat de dia que té, dos punts forts: el viatge amb un tren històric i el paisatge del recorregut entre Lleida i La Pobla de Segur, vora el Noguera Pallaresa i els seus embassaments.

D'altra banda, s'està treballant en un altre producte turístic a la línia Barcelona-Vallès que consistirà en la circulació d'un tren històric una vegada a la setmana per aquesta línia. La

definició del producte encara no és concreta, però la present licitació contempla el servei d'atenció telefònica i gestió del servei d'aquest producte.

Es preveu una durada de la temporada entre 5 i 9 mesos a l'any i una capacitat d'unes 320 places per dia de servei.

Una vegada es disposi de la informació relativa al servei turístic, FGC posarà en coneixement de l'empresa adjudicatària la documentació necessària per tal de preparar el servei.

Per a la gestió dels serveis objectes d'aquest plec, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una Oficina de Gestió, **al seu càrrec**, que haurà d'estar a disposició telefònica en els horaris que es determinen més endavant, i ubicada preferentment a la ciutat de Barcelona o el seu entorn.

En cas que l'oferta de títols, turística o pedagògica de Ferrocarrils es vegi incrementada per noves activitats o funcionalitats en un futur, l'adjudicatari assumirà les noves tasques que se'n derivin.

2.1 Atenció als clients d'FGC en el marc del projecte T-mobilitat

El servei és dirigit als clients que ho sol·licitin a FGC i que, acomplint les condicions que es determinen més endavant, desitgin un suport o gestions associades a aquest de la T-mobilitat.

El client online T-mobilitat disposa de dues opcions per obtenir la informació i els mitjans per comprar un suport i títol: web i App.

1. Web: hi ha disponibles dues pàgines web, vinculades entre si, per obtenir la informació i els mitjans per comprar un suport i títol:
 - Web de contingut: en aquesta web de contingut, inclosa a la web corporativa fgc.cat, el client disposa de tota la informació sobre el sistema de billetatge i validació T-mobilitat. Inclou informació sobre què és la T-mobilitat, com funciona, quins suports i títols hi ha disponibles i inclou un recull de preguntes freqüents (FAQs) per guiar l'usuari durant la seva experiència web. Dintre d'aquesta web, hi haurà l'opció de "comprar", que, al clicar-hi, redirigirà l'usuari a la web de compra (e-commerce).
 - Web e-commerce: aquesta web permet
 - Registre en el sistema T-mobilitat: al fer aquest registre l'usuari pot començar a utilitzar el sistema de billetatge i validació T-mobilitat. Podrà comprar suports i títols online i utilitzar-los al Transport Públic del sistema tarifari integrat.
 - Registre en el lloc web T-mobilitat d'FGC: en aquest apartat privat, el client té les eines per gestionar el seu usuari T-mobilitat, fer recàrregues, consultar factures, imprimir factures, fer recàrregues de títols, devolucions de títols, etc.
2. App FGC T-mobilitat: aplicació gratuïta descarregable des de la botiga d'app per a Android i iOS. L'App permet gestionar l'usuari T-mobilitat des d'un dispositiu mòbil i també permet validar directament amb tecnologia NFC.

Per a la gestió de l'atenció al client, l'empresa adjudicatària haurà de disposar de dependències administratives adequades per a dur a terme l'objecte del present plec. El servei que es prestarà haurà d'estar a disposició dels clients, a través del telèfon, correu electrònic i altres canals que s'espifien en aquest plec habilitats a tal efecte, com a mínim tots els dies de la setmana de **08:00 a 21:00** hores, tots els dies de l'any.

Durant l'horari d'atenció hi haurà d'haver permanentment un mínim de dues persones atenent els clients, amb els reforços de personal que siguin necessaris, per tal de garantir un temps mig d'espera mensual de, com a màxim, 0,5 minuts.

Els clients també podran formular consultes o sol·licitar informació via correu electrònic. En aquest cas, l'empresa adjudicatària donarà resposta en el mateix dia o el dia posterior si aquest arriba en l'hora prèvia a la finalització del servei.

Els clients podran posar-se en contacte amb FGC a través d'aplicacions de missatgeria instantània com WhatsApp o Telegram. L'adjudicatari haurà de donar d'alta el servei, generant un número de telèfon per a tal finalitat. L'empresa adjudicatària haurà de donar resposta com a màxim 15 minuts després d'haver rebut el missatge.

Si en algun cas se superen els temps de resposta descrits, l'empresa adjudicatària haurà de portar a terme les accions necessàries per tal de reduir-lo, sense perjudici de les possibles penalitzacions que se'n puguin derivar.

L'empresa adjudicatària, a petició d'FGC haurà de contactar amb els clients telefònicament en un termini màxim de 2 dies en els casos que sigui necessari confirmar amb el client les seves dades per a la gestió d'incidències puntuals. Un cop confirmades les dades, l'empresa adjudicatària informará a FGC, qui s'encarregarà de la gestió de la incidència, com per exemple, confirmar l'adreça d'enviament de suports retornats per correus o de reexpedicions de suports malmesos.

Els canals d'atenció poden evolucionar amb el temps i afegir-se'n de nous. En aquest cas, l'adjudicatari assumirà la gestió dels nous canals d'atenció que puguin sorgir, aportant els mitjans necessaris per a tal actuació.

L'empresa adjudicatària donarà cobertura al servei que se sol·licita en base als següents àmbits d'actuació:

- Atenció en primer nivell a consultes
- Atenció segon nivell a incidències web: fer consulta a departament d'FGC corresponen i donar resposta al client.
- Contacte amb el client per a la gestió d'incidències puntuals.

2.2 Atenció al client, gestió, seguiment, control i administració de reserves de paquets pedagògics o turístics que s'ofereixen a les línies d'FGC.

Aquest segon àmbit es divideix en:

1. Atenció al client, gestió, seguiment, control i administració a les escoles peticionàries, d'acord amb els criteris que es determinen, de les reserves d'Activitats Pedagògiques de **El Tren de l'Ensenyament**, i que FGC posa a disposició dels Centres Escolars d'acord amb el detall, característiques i preus que FGC té determinats.
2. Atenció al client, gestió, seguiment, control i administració als clients peticionaris, d'acord amb els criteris que es determinen, de les reserves i vendes de places en els viatges del **Tren dels Llacs**, i que FGC posa a disposició dels clients d'acord amb el detall, característiques i preus que FGC té determinats.

2.2.1 Tren de l'Ensenyament

El servei és dirigit als Centres Escolars que ho sol·licitin a FGC i que, acomplint les condicions que es determinen més endavant, desitgin dur a terme Activitats Pedagògiques dins de l'àmbit dels següents cicles escolars: Educació Infantil, Primària, Secundària, Batxillerat i Cicles Formatius.

Per a la gestió de les reserves d'Activitats, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una Oficina de Gestió que haurà d'estar a disposició telefònica de les escoles, com a mínim tots els dies feiners de 09:00 a 17:00 hores.

Durant l'horari d'atenció hi haurà d'haver permanentment un mínim d'una persona atenent les escoles clients, amb els reforços de personal, que siguin necessaris per tal de garantir un temps d'espera telefònica raonable i amb un màxim de temps de resposta de 0,5 minuts.

Les escoles també podran formular consultes o sol·licitar reserva d'Activitat Pedagògica via correu electrònic. En aquest cas, l'empresa adjudicatària donarà resposta en el mateix dia o el dia hàbil posterior si aquest arriba en l'hora prèvia a la finalització del servei.

Si en algun cas se supera aquest temps de resposta, l'empresa adjudicatària haurà de portar a terme les accions necessàries per tal de reduir-lo, sense perjudici de les possibles penalitzacions que se'n puguin derivar.

L'empresa adjudicatària donarà cobertura al servei que se sol·licita en base als següents àmbits d'actuació:

- Campanya de màrqueting telefònic a l'inici de cada curs per oferir a les escoles els serveis del Tren de l'Ensenyament i recollir les reserves que en sorgeixin. Durada aproximada de 2 mesos (setembre i octubre).
- Informació detallada de les activitats escolars que siguin objecte de consulta, així com d'aquelles que puguin ser alternatives en el cas que la sol·licitada no estigués disponible, i d'acord amb les condicions que s'indiquen per a cada Cicle Escolar.
- Informació acurada pel que fa al calendari de dates i horaris disponibles per a la realització de l'activitat escolar sol·licitada, així com dels mitjans necessaris per a comprometre una reserva ferma, en especial en allò relatiu a la disponibilitat suficient de monitors/res escolars.
- Informació sobre les tarifes vigents en cada moment per a cada activitat escolar i formulació de pressupostos en base a la quantitat d'escolars que es preveu que realitzaran l'activitat pedagògica.
- Recollida de la reserva en suport informàtic amb indicació del Centre Escolar que la formula, l'activitat sol·licitada, el nombre d'escolars que la duren a terme, la data i hora en que es sol·licita que tingui lloc i les condicions de pagament establertes per a la seva liquidació administrativa.
- Gestió comercial i ofertes mitjançant una base de dades pròpia d'FGC, on es faran constar les dades del Centre Escolar, adreça, dades de contacte, i altres rellevants.
- Tramesa d'un full de confirmació electrònic per a l'obtenció de l'aprovació escrita en els termes de la reserva telefònica i seguiment del retorn de cada full de confirmació.
- Gestió i control dels compromisos econòmics associats a cada reserva efectuada, d'acord amb els termes establerts per a cada una de les Activitats pedagògiques.

- Seguiment i control de la liquidació posterior a FGC dels imports abonats per a cada reserva i activitat efectuada pels Centres Escolars.

A tal efecte aportarà els mitjans personals i tecnològics que siguin necessaris per a la consecució de l'objecte del servei.

2.2.2 Tren dels Llacs

El servei és dirigit als clients que ho sol·licitin a FGC i que, acomplint les condicions que es determinen més endavant, desitgin viatjar en el Tren dels Llacs, a la línia Lleida – La Pobla de Segur, d'acord amb el calendari de circulacions establert per a cada temporada de servei. La temporada abasta el període d'abril fins a octubre o principis de novembre, i les circulacions tenen lloc cada dissabte dins del període esmentat.

Les reserves i tota la gestió dels viatges del Tren dels Llacs, siguin clients individuals com pels grups i les agències, s'efectuaran a través de la plataforma de venda del Tren dels Llacs, actualment el programa EUROMUS.

Per a la gestió de les reserves dels viatges i atenció al client, l'empresa adjudicatària haurà de disposar de dependències administratives adequades per a dur a terme l'objecte del present plec. El servei que es prestarà haurà d'estar a disposició dels clients, a través del telèfon i el correu electrònic habilitats a tal efecte, com a mínim tots els dies feiners de **09:00 a 15:00** hores, al llarg de la temporada operativa del Tren dels Llacs.

Durant l'horari d'atenció hi haurà d'haver permanentment un mínim de dues persones atenent els clients, amb els reforços de personal que siguin necessaris, per tal de garantir un temps d'espera màxim de 0,5 minuts.

Els clients d'FGC també podran formular consultes o sol·licitar reserva de bitllets del Tren dels Llacs via correu electrònic. En aquest cas, l'empresa adjudicatària donarà resposta en el mateix dia o el dia hàbil posterior si aquest arriba en l'hora prèvia a la finalització del servei.

Si en algun cas se supera aquest temps de resposta, l'empresa adjudicatària haurà de portar a terme les accions necessàries per tal de reduir-lo, sense perjudici de les possibles penalitzacions que se'n puguin derivar.

2.2.2.1 Àmbit dels clients individuals:

Els clients individuals podran formular consultes sobre qualsevol àmbit del servei del Tren dels Llacs d'FGC de forma telefònica o a través de correu electrònic. En aquest darrer supòsit, l'empresa adjudicatària donarà resposta en el mateix dia.

Si en algun cas se supera aquest temps de resposta, l'empresa adjudicatària haurà de portar a terme les accions necessàries per tal de reduir-lo, sense perjudici de les possibles penalitzacions que se'n puguin derivar.

Els clients individuals hauran d'adquirir els bitllets corresponents a través d'una plataforma de venda online d'FGC i efectuar el pagament amb targeta bancària. Efectuat aquest procés, rebran els corresponents bitllets codificats a l'adreça electrònica que prèviament hauran consignat.

2.2.2.2 Àmbit dels grups i les agències de viatge

Els grups superiors a 20 persones i les agències de viatge podran formular consultes i/o sol·licitar reserves de forma telefònica o a través de correu electrònic i l'empresa adjudicatària donarà resposta el mateix dia.

Les reserves efectuades pels grups i les agències de viatge s'efectuaran manualment a la plataforma de venda del Tren dels Llacs i se'ls aplicarà la tarifa vigent en cada moment. Les reserves d'aquests col·lectius s'abonaran per transferència bancària, en el compte que FGC determinarà, i el pagament s'efectuarà en el moment de la reserva en el cas dels grups i 10 dies abans del viatge quan es tracti d'agències de viatge.

Una vegada verificat el pagament a través de l'entitat bancària establerta per part d'FGC, l'empresa adjudicatària procedirà a la emissió i enviament del bitllet codificat per al col·lectiu sol·licitant de la reserva.

L'empresa adjudicatària donarà cobertura al servei que se sol·licita en base als següents àmbits d'actuació:

- Informació detallada del calendari de viatges anual, dels horaris dels trens i de les tarifes vigents en cada moment i per a cada tipologia de client.
- Informació acurada pel que fa a les activitats turístiques, d'oci i restauració disponibles en la destinació, a La Pobla de Segur i a altres poblacions del Pallars Jussà, d'acord amb la informació i les dades que FGC facilitarà a l'empresa adjudicatària.
- Recepció de la confirmació de les reserves en el cas de col·lectius, grups i agències de viatge, amb indicació de la data de viatge, del nom complet sota el que s'efectua la reserva, el nombre de persones que duren a terme el viatge, el telèfon de contacte del client, l'import total de la reserva i el compte per efectuar el pagament per transferència. Cada reserva serà enregistrada amb un número de reserva que rebrà el client per a la seva identificació.
- Seguiment i control de la liquidació posterior a FGC dels imports abonats per a cada reserva i totalització setmanal per a cada tren, excepte clients individuals.

A tal efecte aportarà els mitjans personals i tecnològics que siguin necessaris per a la consecució de l'objecte del servei.

3. Procediments i condicions de l'atenció als clients d'FGC en el marc de la T-mobilitat

3.1 Tipus d'atenció a realitzar.

Les trucades rebudes i realitzades hauran de ser gravades per part de l'adjudicatari, a efectes de comprovacions futures i auditories.

El personal d'atenció de l'empresa adjudicatària haurà de resoldre els nivells d'atenció que es descriuen a continuació:

- Atenció en primer nivell: informació detallada de consultes genèriques relacionades amb la T-mobilitat:
 - Consulta sobre el funcionament de la T-mobilitat (suports, recàrregues, perfils, zones tarifàries...)

- Consultes sobre col·lectius amb descomptes (família nombrosa, família monoparental, pensionistes).
- Consultes sobre títols integrats, títols propis, promocions o d'altres
- Etc.
- Atenció en primer nivell: informació detallada de consultes relacionades amb el registre, alta i compra online de la T-mobilitat (tant de la web com de l'App):
 - Consultes sobre passes a seguir.
 - Consultes sobre terminis.
 - Consultes sobre les dades a introduir.
 - Etc.
- Atenció en primer nivell sobre problemàtiques que presenti el client durant el procés de registre, alta i compra (tant de la web com de l'App). L'empresa adjudicatària atindrà les consultes i comunicarà al departament corresponent d'FGC la incidència. Posteriorment, donarà resposta al client segons les directrius marcades. Si és necessari atendre el client en un punt d'atenció presencial, l'adjudicatari el derivarà a petició de cita prèvia als Centres d'Atenció al Client (CACs):
 - Problemàtiques tècniques amb l'aplicació web.
 - Errors amb el funcionament dels suports.
 - Etc.
- **Contacte telefònic amb el client per a la gestió d'incidències puntuals.**
 - Confirmació de dades personals
 - Confirmació de l'adreça per a l'enviament de suports
 - Etc

3.2 Informes de seguiment

L'empresa adjudicatària elaborarà i lliurarà amb periodicitat no superior a 30 dies (reservant-se FGC sol·licitar aquest informes amb una periodicitat inferior) els informes de seguiment necessaris per tal que FGC pugui tenir coneixement en tot moment de l'evolució del servei. També es requerirà un informe final anual de tota l'activitat.

A més, diàriament a l'hora determinada, haurà de lliurar a FGC la informació necessària, segons la plantilla facilitada, per fer el seguiment diari del servei.

A continuació es relaciona una llista mínima d'indicadors, que podrà ser completada d'acord amb les demandes d'FGC. Sempre que sigui propi fer-ho, s'oferirà el valor corresponent al període analitzat i el valor acumulat total des de l'inici de cada anualitat:

- Nombre de trucades rebudes, tenint el detall de l'evolució setmanal i horària.

- Nombre de trucades perdudes.
- Temps mig d'espera.
- Nombre de correus electrònics rebuts.
- Nombre de correus electrònics respostos en el mateix dia.
- Nombre de consultes realitzades per canals de missatgeria instantània.
- Tipologia de consultes rebudes.
- Nombre de reexpedicions gestionades.
- Temps mig de gestió de les reexpedicions.
- Comparativa de l'evolució dels indicadors, incloent conclusions de la variació dels mateixos.

4. Procediments i condicions per a la gestió de les reserves d'Activitats

4.1 Campanya de màrqueting telefònic

- Trucades proactives a les escoles per oferir informació sobre els serveis del Tren de l'Ensenyament. Disponibilitat de llistats de les escoles de l'àrea d'influència de Ferrocarrils susceptibles a estar interessades per aquestes activitats.
- Recollir les reserves que en sorgeixin de la campanya. Històricament, durant la campanya de màrqueting telefònic es reserven entre un 40 i un 50% de les activitats anuals.
- Durada aproximada de la campanya de 2 mesos (setembre i octubre). Durant aquest període, ha d'haver per part de l'adjudicatari, com a mínim una persona dedicada a aquesta tasca.

4.2 Sol·licitud de reserva per a la realització d'una nova Activitat Pedagògica.

Dades a complimentar per a qualsevol Activitat:

- Nom complet del Centre Escolar i de la persona que formula la reserva, amb indicació de telèfon i correu electrònic de contacte i franges horàries de disponibilitat.
- Indicació de l'Activitat Pedagògica que se sol·licita, així com la data i horari demanats.
- Cicle Escolar al que pertany l'alumnat que realitzarà l'activitat, així com el nombre d'escolars que hi assistiran i tutors/res que participaran, si és el cas.
- Preu unitari aplicat i import total de la reserva, d'acord amb el nombre d'escolars que s'inscriuen a l'activitat.

Reserva d'aules escolars:

- Determinades Activitats Pedagògiques estan vinculades a la realització d'activitats a les aules escolars o auditoris de projecció de titularitat d'FGC. La utilització d'aquestes sales pot ser imprescindible o bé opcional, d'acord amb la descripció de l'Activitat.

- En el cas de sol·licituds de reserva d'aquestes Activitats, l'empresa adjudicatària portarà un registre informàtic de les reserves d'aules escolars i de les seves dates i horaris, que es veuran compromeses per a la realització de les activitats escolars. En el cas que les aules no es trobin disponibles, la reserva d'activitat no es podrà confirmar a la persona sol·licitant si la utilització de l'aula és imprescindible per efectuar l'activitat. En el cas que l'aula sigui un element opcional de l'activitat, l'escola podrà sol·licitar reserva d'Activitat sense aula o auditori.
- FGC podrà consultar en tot moment l'estat de les reserves de les aules escolars gestionades per l'empresa adjudicatària i li podrà donar indicacions de bloqueig o reserva en determinades dates i horaris per raons de l'activitat que és pròpia d'FGC.

4.3 Comprovació, control i pagaments

Amb posterioritat al seu processament es realitzaran les següents actuacions:

- De les transferències efectuades: l'empresa adjudicatària farà les comprovacions oportunes al compte bancari facilitat per FGC, i li lliurarà la relació diària de transferències rebudes amb indicació del Centre escolar, la data i la quantitat abonada.
- L'empresa adjudicatària enregistrarà aquests ingressos en el registre informàtic on consten les reserves escolars i farà seguiment diari per tal de garantir que els pagaments es troben actualitzats.
- L'empresa adjudicatària comprovarà l'estat de les reserves pendents de liquidació. Si hi ha escoles fora de termini, ho comunicarà a l'escola i a FGC.
- FGC es reserva el dret a cancel·lar l'activitat sol·licitada per raons d'incompliment en els pagaments. Aquesta circumstància serà comunicada a l'empresa adjudicatària.
- Realitzar un informe quinzenal amb les liquidacions realitzades en el període i les que resten pendents i vençudes mes enllà de la data compromesa.
- Verificar les possibles desviacions en el número d'escolars reals en relació a la quantitat enregistrada en la reserva.

4.4 Processament de les reserves

La informació de la sol·licitud de reserva s'introduirà en un fitxer electrònic pel seu registre (Veure annex 3). Es farà tramesa de confirmació escrita via correu electrònic, així com una fitxa de Normes Bàsiques de Seguretat. Els dos documents hauran de ser signats, segellats i retornats per a registre en un termini màxim de 5 dies hàbils.

En el moment de la confirmació escrita, el centre escolar farà ingrés d'una bestreta del 30% de la quantitat total per mediació de transferència en el compte corrent indicat per FGC i el termini serà el mateix. S'indicaran les activitats que són exemptes d'efectuar l'esmentada bestreta.

L'abonament a FGC de la quantitat restant, equivalent al 70%, es farà abans de 7 dies naturals anteriors a la data de realització de l'activitat.

4.5 Confecció d'un llistat mensual amb la previsió d'activitats sol·licitades

Cada dia 15 del mes anterior al que s'informa, l'empresa adjudicatària confeccionarà un quadre resum detallant les reserves efectuades per aquell mes i l'enviarà a FGC per a la seva validació.

Aquest quadre haurà d'incloure, com a mínim, les següents dades ordenades cronològicament per dates dins del mes que es tracti:

- Nom complet del Centre Escolar
- Nombre total d'alumnes que faran l'activitat
- Hora d'inici de l'activitat i punt de trobada de l'escola amb l'equip de monitoratge d'FGC
- Cicle escolar en el que és adscrit el grup escolar
- Codi de l'activitat, d'acord amb les taules de codificació internes d'FGC
- Nombre de monitors/res assignats a l'activitat: aquesta dada dependrà del tipus d'activitat i del número d'alumnes
- Observacions: s'indicarà informació rellevant que afecti la mobilitat o les limitacions en el aprenentatge de l'alumnat comunicades pels Centres Escolars

En el cas de produir-se qualsevol canvi en les reserves que suposi la cancel·lació, modificació en la data prevista per l'activitat o en el nombre d'alumnes, l'empresa adjudicatària actualitzarà el quadre resum i el tornarà a enviar a FGC per a la seva validació. No caldrà actualització en el cas de reducció del nombre d'escolars inferior a 8 alumnes respecte de la reserva inicial.

Mensualment, com a complement del llistat d'activitats esmentat, l'empresa adjudicatària cursarà un formulari recollint les escoles que han sol·licitat quaderns escolars en el seu Centre. La tramesa serà a càrrec de l'empresa designada per FGC i només per a les Activitats que així ho preveuen.

4.6 Liquidació econòmica de les Activitats Pedagògiques d'FGC

Els Centres Escolars liquidaran per transferència, al compte que s'indicarà, les quantitats compromeses d'acord amb la sol·licitud d'Activitat Pedagògica realitzada. L'empresa adjudicatària enviarà a FGC la consulta diària amb el detall de les transferències rebudes i aquesta enregistrarà en el programa informàtic la quantitat abonada i la seva data.

Diàriament s'haurà de procedir a comprovar l'estat d'activitats escolars pendents de liquidació i en el cas d'expedients fora de termini, l'empresa adjudicatària contactarà la escola telefònicament per indicar-li aquest fet.

Setmanalment s'enviarà a FGC la relació de liquidacions no realitzades i fora de termini que es troben pendents de realitzar, amb indicació de la data del contacte realitzat amb les escoles i la resposta que aquesta ha donat al requeriment.

En el cas d'incompliment de la liquidació econòmica per part del centre escolar, FGC es reserva el dret de deixar sense efecte la sol·licitud de realització d'Activitat Pedagògica. En aquest cas, FGC avisarà a l'empresa adjudicatària als efectes oportuns.

4.7 Emissió de factures.

En determinats casos els Centres Escolars, a petició pròpia, podran demanar que FGC els faci emissió de factura pel servei i import contractat. L'empresa adjudicatària haurà de demanar una sol·licitud de la factura emesa per l'escola, còpia del justificant de pagament per transferència i dades fiscals completes (raó social, domicili fiscal i CIF).

Aquesta documentació serà enviada a FGC per l'emissió i tramesa de la factura a l'escola sol·licitant i l'empresa adjudicatària rebrà comunicació de l'acompliment de la sol·licitud.

4.8 Coordinació de l'inici de l'Activitat.

Les Activitats objecte del programa El Tren de l'Ensenyament es realitzen a diferents instal·lacions d'FGC, segons l'objecte i la matèria docent que aborden. Per la seva banda, les escoles procedeixen de diferents punts geogràfics i hauran d'arribar fins les instal·lacions d'FGC.

En l'inici de l'activitat, al voltant de les 09:00 hores, s'establirà un punt de trobada entre l'escola i el servei de monitoratge d'FGC, habitualment una estació de tren. Ocasionalment l'escola pot patir retards en l'arribada per raons de la seva coordinació logística. D'altra banda, la identificació de l'accés a les instal·lacions pot generar dubtes a l'escola, en el cas que n'hi hagin de diferents.

Serà funció de l'empresa adjudicatària la coordinació telefònica entre els coordinadors de l'escola i els monitors/res d'FGC per tal de facilitar l'inici de l'activitat pel que fa a l'arribada al punt de trobada establert i les variacions horàries que es poden donar de manera sobrevinguda.

4.9 Altres tipologies d'Activitats. Activitats escolars becaades

FGC té establerts Convenis de col·laboració amb el Departament d'Educació i l'Ajuntament de Barcelona, en virtut dels quals es realitzen Activitats Pedagògiques becaades a determinades escoles. Aquestes beques s'assignen cada any a l'inici del curs escolar. Per aquestes activitats les escoles estan exemptes de liquidació de les activitats.

En aquests casos, FGC facilitarà a l'empresa adjudicatària un llistat de les escoles a les quals se'ls ha atorgat activitat becada. L'escola becada serà contactada per l'empresa adjudicatària per al seu coneixement i aquesta confirmarà l'activitat sol·licitada i el nombre d'alumnes que hi participaran.

En el cas que sigui l'escola qui contacti amb l'empresa adjudicatària, aquesta procedirà sense més a efectuar la reserva sempre que disposi del llistat de confirmació facilitat per FGC. Si l'escola que contacta no consta en el llistat de beneficiaris, l'oficina es posarà en contacte amb FGC per comunicar la incidència i FGC li comunicarà la resolució.

Les activitats objecte de beques constaran per igual en els llistats mensuals d'activitats programades i seran introduïdes en el programa informàtic de igual manera que les activitats ordinàries, però amb la indicació d'escola becada.

En tot informe d'evolució de les Activitats Pedagògiques del Tren de l'Ensenyament, aquestes activitats apareixeran detallades segons el tipus d'activitat realitzada, i constaran de manera expressa com activitats becaades.

Les sol·licituds de les escoles becaades no tenen prioritat davant les altres i les reserves s'adjudicaran segons ordre d'arribada.

4.10 Tractament d'incidències

a) Cancel·lació de la reserva per causes objectives

El Centre Escolar podrà cancel·lar i deixar sense efecte la reserva prèviament efectuada per causes que no permetin dur a terme l'activitat escolar. Habitualment aquestes causes podran ser de caire meteorològic o per indisponibilitat de personal docent adequat.

L'empresa adjudicatària sol·licitarà comunicació escrita al Centre Escolar, registrarà la cancel·lació en el programa informàtic i enviarà notificació a FGC.

Un cop resolta la incidència es procedirà a oferir a l'escola una data alternativa per a la realització de l'activitat cancel·lada.

b) Modificació en la data de la reserva

Si es produeix la petició de modificació en la data de la reserva, l'empresa adjudicatària oferirà a l'escola aquelles dates disponibles en el programa informàtic. A aquest efecte, haurà de comprovar que per a la nova data proposada es disposa de monitoratge d'FGC en quantitat suficient, d'acord amb els criteris establerts per a cada Activitat i Cicle escolar.

En cas de confirmar-se la modificació, es registrarà en el programa informàtic i s'actualitzarà el llistat mensual d'activitats que caldrà enviar a FGC per a la seva validació.

c) Modificació en el nombre d'alumnes

Si es produeix per quantitat superior a la inicialment sol·licitada per l'escola, es tractarà com una reserva nova i per tant caldrà verificar la disponibilitat suficient de monitors/res d'FGC.

Si la modificació ho és per quantitat inferior a la inicial, l'empresa adjudicatària reajustarà la quantitat a liquidar en el programa informàtic. Així mateix, actualitzarà el llistat mensual d'activitats si la reducció en el nombre d'alumnes és superior a 8 escolars.

d) Retorn de diners

En el cas de cancel·lacions de reserves i modificacions en el nombre d'alumnes, l'escola podrà sol·licitar la devolució de la quantitat abonada en el compte d'FGC. A aquest efecte, l'adjudicatari demanarà a l'escola una petició escrita, la còpia justificativa del pagament realitzat i les dades bancàries de l'escola en les que se sol·licita rebre la devolució.

L'esmentada documentació s'enviarà a FGC per la seva tramitació i l'empresa adjudicatària rebrà comunicació d'aquesta una vegada complimentada la devolució per tal de registrar-la en el programa informàtic i comunicar-la a l'escola sol·licitant.

4.11 Informes de seguiment

L'empresa adjudicatària elaborarà i lliurarà amb periodicitat no superior a 30 dies (reservant-se FGC sol·licitar aquest informes amb una periodicitat inferior) els informes de seguiment necessaris per tal que FGC pugui tenir coneixement en tot moment de l'evolució del servei. També es requerirà un informe final anual (curs escolar) de tota l'activitat.

A continuació es relaciona una llista mínima d'indicadors, que podrà ser completada d'acord amb les demandes d'FGC. Sempre que sigui propi fer-ho, s'oferirà el valor corresponent al període analitzat i el valor acumulat total des de l'inici de cada anualitat:

- Nombre de noves reserves d'escoles rebudes, per tipologia d'Activitat Pedagògica.
- Nombre d'alumnes inclosos en aquestes reserves, amb indicació del període i l'acumulat del curs escolar.
- Nombre de noves reserves d'escoles becaades, per tipologia d'Activitat Pedagògica.

- Nombre d'alumnes inclosos en aquestes reserves, amb indicació del període i l'acumulat del curs escolar. Percentatge d'alumnes becats respecte el total del període.
- Comparatiu respecte el curs escolar anterior per nombre d'alumnes i Activitat Pedagògica, expressat en nombre i percentatge actual / anterior.
- Nombre i percentatge d'incidències resoltes, classificades per tipus d'incidències i via de resolució.
- Nombre i quantia econòmica de liquidacions fora de termini pendents de resoldre, classificades per escoles i Activitat Pedagògica.

D'altra banda, l'empresa adjudicatària del servei haurà de disposar de tota la informació i expedients que FGC requereixi en qualsevol moment a efectes d'auditoria i que com a mínim es farà un cop l'any, ja sigui en les pròpies instal·lacions de l'empresa adjudicatària o bé a les dependències que FGC designi.

5. Procediments i condicions de les reserves i vendes de places en els viatges del Tren dels Llacs

5.1 Sol·licitud de venda i reserva per a la realització d'un viatge en el Tren dels Llacs.

Vendes a clients individuals i dades a complimentar en la plataforma online:

- Nom complet de la persona que formula la compra, amb indicació de telèfon i correu electrònic de contacte. Selecció de la data i del tren en el que es viatjarà.
- Indicació del nombre de places que es compren i la seva tipologia: adult, nen o grup. Selecció de l'estació de sortida: Lleida o Balaguer.
- Tipus de tren turístic reservat: Tren Històric o Tren Panoràmic. Selecció de parades facultatives, si estan disponibles.
- En el cas que un client no hagi fet la compra dels bitllets per internet, ho podrà fer a l'estació, el mateix dia del viatge, sempre que hi hagin places disponibles suficients. A aquest efecte, procedirà adquirint un bitllet electrònic a través dels terminals portàtils dels agents d'estació d'FGC i aquesta compra s'haurà d'abonar exclusivament amb targeta bancària.

Vendes a grups de més de 20 persones:

- En tots els casos les places hauran de ser abonades pels clients en el moment de la confirmació de la reserva. La venda als clients quedarà acreditada per mediació de bitllet electrònic codificat i abonat que es validarà el dia del viatge, durant l'embarcament en el tren. El pagament dels bitllets es farà per transferència bancària. El client podrà modificar el nombre de places reservades amb posterioritat al moment de fer la compra, sempre que hi hagi places disponibles.
- FGC podrà consultar en tot moment l'estat de les places reservades i gestionades per l'empresa adjudicatària i en tot moment li podrà donar indicacions de bloqueig o reserva en determinades dates i horaris per raons de l'activitat que es pròpia d'FGC.

5.2 Comprovació, control i pagaments

Amb posterioritat al seu processament es realitzaran les següents actuacions:

- De les vendes efectuades amb targeta bancària: l'empresa adjudicatària facilitarà a FGC una relació diària amb els imports venuts, el titular de la reserva, el número de reserva i la data del viatge.
- De les transferències efectuades: l'empresa adjudicatària comunicarà en una relació diària les transferències informades com emeses, amb indicació de l'emissor, la data, el número de reserva i la quantitat abonada i FGC li donarà oportuna confirmació en el seu cas.
- L'empresa adjudicatària anotarà aquests ingressos en el registre on constaran les reserves de viatges de col·lectius i farà seguiment diari per tal de garantir que els pagaments es troben actualitzats.
- L'empresa adjudicatària comprovarà l'estat de les reserves pendents de liquidació. Si hi ha col·lectius fora de termini, ho comunicarà al client i a FGC.
- FGC es reserva el dret a cancel·lar la reserva sol·licitada per raons d'incompliment en els pagaments. Aquesta circumstància serà comunicada a l'empresa adjudicatària.
- Cada dilluns es realitzarà un informe setmanal amb les liquidacions fetes en el període i les que resten pendents i vençudes pel tren de la setmana en curs (dissabte següent).

5.3 Confecció d'un llistat setmanal amb el tancament de cada viatge efectuat.

Cada divendres abans de les 12:00 hores, l'empresa adjudicatària confeccionarà un quadre resum detallant les reserves i vendes efectuades per al viatge d'aquella setmana. També farà assignació de número de seient, d'acord amb les plantilles que FGC li facilitarà i únicament pel Tren Històric, i ho enviarà a FGC per a la seva validació i coneixement.

Aquest quadre haurà d'incloure com a mínim les següents dades, ordenades per a cada estació de sortida, Lleida i Balaguer:

- Número de la reserva
- Nom complet del titular de la reserva
- Nombre total de persones incloses en la reserva, indicant tipologies de bitllet
- Correu electrònic i telèfon mòbil del titular de la reserva
- Detall de les vendes fetes amb origen des de Lleida i des de Balaguer
- Detall de les assignacions de seients, amb indicació de núm. de cotxe, núm. de departament i de seient per a cada viatger/a inclòs en la reserva. Aquesta assignació no es realitza al Tren Panoràmic.
- Observacions: s'indicarà informació rellevant que afecti la mobilitat, com ara el retorn en dia diferent al del viatge, transport de bicicletes, cotxets d'infants, etc.. Tanmateix s'indican les limitacions en la mobilitat dels viatgers, així com aquells d'edat inferior a 3 anys, i els clients que hagin sol·licitat parada facultativa a Cellers o a Trempl.

En el cas de produir-se qualsevol canvi en les reserves del llistat ja validat, l'empresa adjudicatària ho comunicarà directament al personal d'acollida d'FGC a Lleida.

5.4 Liquidació econòmica de les vendes de bitllets del Tren dels Llacs

Els clients titulars de reserves de col·lectius abonaran per transferència l'import corresponent d'acord amb la reserva realitzada. FGC conciliarà amb l'empresa adjudicatària les dades diàries amb el detall de les transferències i pagaments rebuts i l'empresa adjudicatària enregistrarà la quantitat abonada, la seva data, el tren objecte de reserva i el nom del titular de la reserva.

Diàriament s'haurà de procedir a comprovar l'estat de les reserves pendents de liquidació i en el cas de peticions de reserva pendents de confirmació, l'empresa adjudicatària contactarà el client per indicar-li aquest fet i deixar-la sense efecte si es el cas.

En el supòsit d'incompliment del pagament de la petició de reserva i 7 dies abans del dia del viatge, FGC es reserva el dret de deixar sense efecte la sol·licitud de reserva. En aquest cas, FGC avisarà a l'empresa adjudicatària als efectes oportuns.

5.5 Emissió de factures.

En determinats casos els clients, a petició pròpia, podran demanar que FGC els faci emissió de factura pel servei i import contractat. L'empresa adjudicatària haurà de demanar una sol·licitud de la factura emesa pel client i aportar les dades fiscals complertes (raó social, domicili fiscal i CIF).

Aquesta documentació serà enviada a FGC per l'emissió i tramesa de la factura al client i l'empresa adjudicatària rebrà comunicació de l'acompliment de la sol·licitud.

5.6 Coordinació de l'inici de cada circulació.

Les sortides dels trens es faran els dissabtes programats i el client podrà fer-la des de l'estació de Lleida Pirineus o bé des de la de Balaguer, segons el bitllet adquirit.

L'empresa adjudicatària tindrà cura d'informar al client les hores de sortida i retorn ~~torrada~~, segons cada estació. Els horaris tindran variació segons es tracti de viatges en Tren Històric o en Tren Panoràmic. En tot cas, es recomanarà la presència dels viatgers a l'andana de sortida amb 30 minuts d'antelació.

A l'inici del viatge, s'establirà un punt de d'acollida al client d'FGC, ubicat al vestíbul principal de l'estació de Lleida Pirineus, per tal d'informar el client i facilitar els bitllets als clients que ho hagin sol·licitat.

5.7 Tractament d'incidències

e) Cancel·lació de la reserva per causes objectives

El client podrà sol·licitar la cancel·lació de la reserva prèviament efectuada per causes que no permetin dur a terme el viatge previst. Habitualment aquestes causes hauran de ser per indisponibilitat acreditable del client. L'empresa adjudicatària traslladarà la petició a FGC i únicament aquesta podrà dur a terme la cancel·lació y i devolució de l'import abonat.

L'empresa adjudicatària registrarà la cancel·lació en el seu programa i alliberarà les places compromeses per altres clients que ho sol·licitin.

f) Modificació en la data de la reserva

Si es produeix la petició de modificació en la data del viatge, l'empresa adjudicatària oferirà al client aquelles dates disponibles en el programa informàtic. A tal efecte, haurà de comprovar que per a la nova data proposada es disposa de places suficients.

En cas de confirmar-se la modificació, s'accedirà al BackOffice de la plataforma i s'actualitzarà la data inicial de la reserva del client i se li enviarà el nou bitllet.

g) Modificació en el nombre de viatgers

Si es produeix per quantitat superior a la inicialment sol·licitada, es tractarà com una reserva nova i per tant caldrà verificar la disponibilitat suficient de places.

Si la modificació ho és per quantitat inferior a la inicial, l'empresa adjudicatària ho sol·licitarà a FGC indicant la justificació i la quantitat a liquidar pel lliurament de bitllets.

h) Retorn de diners

En el cas de cancel·lacions de reserves i modificacions en el nombre de viatgers, el titular de la reserva podrà sol·licitar la devolució de la quantitat abonada en el compte d'FGC. A aquest efecte, l'empresa adjudicatària demanarà una petició escrita, la copia justificativa del pagament realitzat i les dades bancàries del client en les que es sol·licita rebre la devolució.

L'esmentada documentació s'enviarà a FGC per la seva tramitació i l'empresa adjudicatària rebrà comunicació d'aquesta una vegada complimentada la devolució per tal de registrar-la en la plataforma de venda i comunicar-la al titular sol·licitant.

5.8 Informes de seguiment

L'empresa adjudicatària elaborarà i lliurarà amb periodicitat setmanal els informes de seguiment necessaris per tal que FGC pugui tenir coneixement en tot moment de l'evolució del servei. També es requerirà un informe final anual de tota l'activitat.

A continuació es relaciona una llista mínima d'indicadors, que podrà ser completada d'acord amb les demandes de FGC. Sempre que sigui propi fer-ho, s'oferirà el valor corresponent al període analitzat i el valor acumulat total des de l'inici de cada anualitat:

- Nombre de noves reserves rebudes, detallades per a cada tren programat.
- Nombre de viatgers inclosos en aquestes reserves, detallats per a cada tren programat.
- Nombre de noves reserves de grups superiors a 20 viatgers, incloses agències de viatge.
- Índex d'ocupació: comparatiu de les places reservades per a cada tren de la temporada en relació a les places ofertes.
- Nombre i percentatge d'incidències resoltes, classificades per tipus d'incidències i via de resolució.

6. Mecanismes per a la correcta atenció al client

6.1 Formació

Per a la correcta prestació dels serveis descrits en aquest plec, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar la formació corresponent per assolir els coneixements òptims. Per a aquest objectiu, comptarà amb material facilitat per FGC (FAQs, manuals, etc.) de cadascun dels àmbits de servei a cobrir (T-mobilitat, Tren de l'Ensenyament, Tren dels Llacs i d'altres serveis que puguin sorgir eventualment). La formació es realitzarà en les dependències de l'adjudicatari i correrà a càrrec d'aquest.

6.2 Llibre d'estil d'atenció al client

Per FGC és cabdal oferir una correcta atenció al client en tots els seus aspectes. En aquest sentit, disposa de llibres d'estil i manuals sobre les respostes que cal donar en cada situació i la forma i manera de dirigir-se als clients.

L'adjudicatari disposarà d'aquesta informació i haurà de seguir els criteris marcats a l'hora de realitzar la prestació dels serveis descrits en aquest plec.

6.3 Enquestes de satisfacció

Amb la finalitat d'obtenir informació sobre el tractament i la informació rebuts, es posaran a disposició dels clients enquestes de satisfacció pels canals que es considerin més adients en cada cas. L'adjudicatari haurà de recollir les respostes i realitzar els informes i estadístiques de seguiment de la informació rebuda.

Aquesta informació, es podrà utilitzar per canviar o corregir aspectes de l'atenció que es posin de manifest, i l'empresa adjudicatària haurà de portar a terme les accions necessàries per tal de millorar.

Si tot i això els resultats de les enquestes segueixen presentant de manera reiterada uns valors no òptims segons els criteris d'FGC, l'empresa adjudicatària podrà ser penalitzada d'acord amb allò que s'estableix en el Plec de Clàusules Administratives.

7. Requeriments tècnics i funcionals

L'empresa adjudicatària tindrà accés a les eines informàtiques que permetin dur a terme la gestió, control i administració de les activitats descrites en aquest plec segons cada àmbit d'actuació:

- T-mobilitat: L'empresa adjudicatària tindrà accés al backoffice de gestió dels clients T-mobilitat, anomenat TPW Agent, que els permetrà obtenir informació d'interès per a realitzar l'atenció al client amb les característiques apropiades per a l'objecte del present plec. El TPW Agent és una plataforma comuna a tots els operadors que formen part del sistema T-mobilitat.
- Paquets pedagògics o turístics: L'empresa adjudicatària tindrà accés a les plataformes informàtiques d'FGC que permetin dur a terme la gestió, control i administració de les reserves del programa "El Tren de l'Ensenyament" i "El Tren dels Llacs" amb les característiques apropiades per a l'objecte del present plec.

FGC hi podrà accedir per a consultar el seu contingut com titular i usuari registrat en la plataforma.

Les despeses de formació per l'ús de les eines informàtiques seran per compte de l'empresa adjudicatària. El manteniment tècnic de la plataforma serà a càrrec d'FGC. Les característiques funcionals del programari podran ser implementades sota el criteri d'FGC.

Totes les dades recollides, tant inicialment com durant l'execució del contracte i fins a la finalització del mateix, seran considerades propietat d'FGC.

A la finalització del contracte, les dades seran retornades a FGC, en tots els seus suports possibles i amb el compromís exprés per part de l'empresa adjudicatària de la seva PRIVACITAT i posterior destrucció.

D'altra banda, l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar, per al correcte desenvolupament del servei, els requisits operatius que a continuació s'indiquen:

- Capacitat operativa per atendre als clients d'FGC segons els Acords de Nivell de Servei especificats en aquest plec.
- Capacitat operativa per a tramitar i gestionar volums considerables d'informació i gestió.
- Capacitat per a la tramesa massiva de correspondència.
- Capacitat per a la gestió d'arxiu i emmagatzematge de documentació.(si es el cas)

8. Auditoria de serveis

FGC es reserva el dret de realitzar les auditories periòdiques que consideri convenientes, respecte a la gestió de les vendes, reserves, comunicacions amb els clients i la gestió administrativa de les activitats descrites en aquest plec..

A tal efecte l'empresa adjudicatària del servei haurà de disposar i conservar d'una banda, les gravacions de les trucades rebudes o emeses. D'altra banda, haurà de disposar i conservar tots els expedients de cada reserva i pagament efectuades durant la vigència de cada temporada i estar en disposició què FGC pugui requerir en qualsevol moment algun o varis expedients a efectes d'auditoria, la qual es farà en les pròpies instal·lacions de l'empresa adjudicatària o bé a les dependències que FGC designi.

En qualsevol cas, serà obligació de l'empresa adjudicatària, anualment haurà de realitzar una auditoria del servei, que lliurarà a la persona Responsable d'FGC per a la seva avaluació.

9. Equip de treball

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar l'equip de treball mínim per a garantir la correcta execució dels treballs descrits en aquest plec:

- 1 Responsable del Projecte, amb una experiència mínima de 3 anys en treballs similars, que farà les funcions d'interlocució i coordinació de treballs entre l'adjudicatari i el Responsable d'FGC.

10. Equipaments i útils

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà que durant la realització dels treballs, el seu personal disposi en perfecte estat de funcionament dels equips propis (línies telefòniques, telèfons, hardware, etc.) per a la correcta realització dels treballs, sent aquests a càrrec de l'empresa.

A més, disposarà de les instal·lacions adequades i ben dimensionades per al correcte desenvolupament dels treballs descrits en aquest plec.

11. Altres obligacions relacionades amb el servei

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà haurà de respondre de tots els danys i desperfectes que voluntàriament o involuntàriament causi el personal o material que presti el servei, sense perjudici de la facultat que es reserva FGC de resoldre el contracte.

Serà obligació de l'empresa tenir subscrita una pòlissa de Responsabilitat Civil en la quantia mínima que s'especifica en el Plec Administratiu durant tota la vigència del contracte.

12. Acompliment codi de conducta

El personal de l'empresa adjudicatària complirà en tot moment amb els requisits que el Codi de Conducta d'FGC marqui per als seus proveïdors.

13. Protecció de dades i règim de confidencialitat

Règim de protecció de dades

Ambdues parts es comprometen a seguir els seus respectius protocols de protecció de dades i aplicar-los al servei objecte d'aquest contracte. En aquest sentit, les parts s'obliguen a complir amb la normativa prevista tant a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals, reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016 (GDPR) i, en allò que resulti d'aplicació, la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de caràcter personal.

A aquests efectes, en el cas que la realització dels serveis objecte del present contracte comportés la necessitat de realitzar el tractament de dades per part d'un encarregat de tractament per compte del responsable, les parts haurien de regular l'esmentat tractament en un contracte per escrit o en qualsevol altra forma que permetés acreditar la seva celebració i contingut, establint-se expressament que l'encarregat del tractament únicament tractarà les dades conforme a les instruccions del responsable del tractament, i no les aplicarà o utilitzarà amb finalitat diferent a la que figuri en el contracte, ni les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones; i tot això de conformitat amb el previst a l'article 28.3 del RGPD.

Règim de confidencialitat

Tota la informació que les parts s'intercanviïn al llarg de l'execució del contracte, ja sigui verbalment o per escrit, en qualsevol mitjà o suport, es considerarà informació confidencial. En particular, les parts s'obliguen a respectar la confidencialitat de tota la informació, documentació, informes, plànols, dissenys, càlculs, polítiques empresarials, dades o qualsevol altre document o informació que pugui estar a disposició de les parts i que aquestes puguin compartir entre elles amb motiu de l'execució del contracte, amb independència de que les parts li hagin assignat aquest caràcter confidencial. Així mateix, s'obliguen a utilitzar aquella informació exclusivament per l'execució de l'objecte del

contracte, així com abstenir-se de la seva difusió o distribució a tercers sense el consentiment per escrit de l'altra part. Aquesta obligació es mantindrà vigent al llarg de tota la durada del contracte, essent una obligació essencial, així com per un període mínim de dos anys, comptats a partir de la finalització de la seva vigència.

Queda fora d'aquest àmbit de confidencialitat els casos en els que la informació:

- Sigui de domini públic
- Sigui accessible des d'una altra font diferent a les parts
- Es tingui coneixement amb anterioritat a que aquesta hagi estat lliurada per l'altra part
- Sigui requerida per tribunals o algun altre òrgan/entitat que tingui dret a sol·licitar-la

14. Acord de nivell de servei

Per tal d'assegurar el Nivell de Servei mínim requerit per FGC en la realització del servei i al marge de les penalitzacions previstes en el Plec Administratiu, FGC estableix un mecanisme per a valorar la importància de determinats aspectes del servei, establint alhora quina ha de ser la repercussió econòmica i de correcció de cada un d'ells per part de l'adjudicatari si no s'acompleixin algun d'aquest requisits mínims.

L'avaluació d'aquests requisits mínims d'acompliment s'efectuarà amb periodicitat mensual, de forma conjunta, i serà comunicada amb la mateixa periodicitat a l'adjudicatari, el qual haurà d'emetre, si es el cas, el corresponent abonament en la següent facturació a la data de comunicació.

Acords de Nivell de Servei (ANS)

1. Temps mig de resposta de peticions arribades via telèfon: és el temps transcorregut des que la trucada i petició d'informació d'un usuari via telèfon arriba a la centraleta (quedant en espera o no) i l'operador despenja l'aparell per a atendre-la.

ANS temps mig de resposta de peticions arribades via telèfon = 30 segons.

2. Número de trucades ateses en el primer intent: és el número de trucades entrants de l'usuari que s'han pogut atendre en el primer intent.

ANS número de trucades ateses en el primer intent = 90%.

3. Número de trucades ateses en el segon intent: és el número de trucades entrants de l'usuari que s'han pogut atendre en el segon intent.

ANS número de trucades ateses en el segon intent = 97%.

4. Número de trucades abandonades: és el número de trucades entrants que no s'arriben a atendre perquè l'usuari abans d'un temps determinat (≤ 15 segons) interromp la comunicació (penja abans que li responguin).

ANS número de trucades abandonades (≤ 15 segons) = inferior al 5% del total de trucades.

5. Rati TA/TE $> 85\%$ = trucades ateses abans dels 30 segons / dividit pel total de trucades entrants (ateses + abandonades + perdudes).

ANS del rati TA/TE indicat anteriorment > 85%

6. Temps mig de resposta de peticions arribades via correu electrònic: és el temps transcorregut des que el correu electrònic d'un usuari arriba a la bústia fins que se li dona resposta per part de l'operador.

ANS temps mig de resposta de peticions arribades via telèfon = 3 hores.

7. Temps mig de resposta de peticions arribades via aplicacions de missatgeria instantània: és el temps transcorregut des que un missatge arriba via aplicació de missatgeria instantània fins que se li dona resposta per part de l'operador.

ANS temps mig de resposta de peticions arribades via aplicació missatgeria instantània = 1 hora.

8. Trucades i peticions d'informació general de primer nivell comunicades als responsables d'FGC (passades a un segon nivell): Són totes aquelles trucades i peticions d'informació de l'usuari corresponents al primer nivell d'atenció que per desconeixement o altres causes, no es poden resoldre seguint els procediments establerts en els nivells 1, i que, per tant, es comunicaran als responsables i equip de suport d'FGC (segon nivell).

En el cas de problemes tècnics de les aplicacions o incidències que l'adjudicatari descongui, seran ateses en segon nivell sense que comptabilitzi per aquest ANS.

ANS trucades i peticions d'informació general de primer nivell comunicades als responsables d'FGC (passades a un segon nivell) = < 5%.

9. Nivell d'efectivitat de la resposta: L'adjudicatari ha de certificar que el personal que farà l'atenció a l'usuari té un alt nivell de coneixements de la temàtica que informa, T-mobilitat, Tren de l'Ensenyament i Tren dels llacs, i s'aconsegueix una elevada efectivitat de la resposta.

ANS nivell d'efectivitat de la resposta = 100%

10. Utilització de l'idioma correcta: L'adjudicatari ha de certificar que el personal que farà l'atenció a l'usuari es realitza en l'idioma correcte que inicia la conversa l'usuari. Els idiomes mínims requerits per a donar resposta als clients són, català, castellà i anglès.

ANS utilització de l'idioma correcta = 100% (tenint en compte els idiomes requerits).

11. Utilització de la veu, to i llenguatge correcta: L'adjudicatari ha de certificar que el personal que farà l'atenció a l'usuari té un nivell alt d'utilització de la veu, to i llenguatge, mostrant en tot moment empatia, to agradable i fluïdesa verbal.

ANS utilització de la veu, to i llenguatge correcta = 100%

Deduccions econòmiques

#	Descripció	ANS	Pes específic
1	Temps mig de resposta de peticions arribades via telèfon	30 segons	10
2	Número de trucades ateses en el primer intent	90%	10

3	Número de trucades ateses en el segon intent	97%	10
4	Número de trucades abandonades (≤15 segons)	>5% del total de trucades	10
5	Rati TA/TE	>85%	10
6	Temps mig de resposta de peticions arribades via correu electrònic	3 hores	5
7	Temps mig de resposta de peticions arribades via missatgeria instantània	1 hora	5
8	Peticions d'informació general de primer nivell rebudes per qualsevol canal comunicades als responsables d'FGC (passades a un segon nivell)	<5%	5
9	Nivell d'efectivitat de la resposta	100%	20
10	Utilització de l'idioma correcta	100%	5
11	Utilització de la veu, to i llenguatge correcta	100%	10

El fet que l'adjudicatari incompleixi els nivells de servei especificats anteriorment podrà donar lloc a l'aplicació de les deduccions econòmiques anteriorment especificades, sempre que l'incompliment sigui degut a causes directament i exclusivament imputables a l'adjudicatari.

L'import de les deduccions econòmiques eventualment exigibles en cap cas podrà superar el 10% de l'import mensual mitjà del preu dels serveis.

L'import de les penalitzacions es calcularà amb aquesta fórmula:

% de compliment dels ANS	Deducció econòmica sobre la facturació mensual
de 95 a 98 %	0%
de 90 a 95 %	2%
de 85 a 90 %	5%
de 80 a 85 %	10%
Menys de 80%	Falta greu. Motiu de cancel·lació del contracte

L'import al qual pugin les eventuais deduccions econòmiques o bonus en què l'adjudicatari pugui incórrer cada mes es descomptarà o s'afegirà de l'import de l'última factura mensual que l'adjudicatari emeti per la realització dels serveis.

Perquè tingui lloc l'aplicació d'una deducció econòmica, FGC ha d'haver notificat per escrit a l'adjudicatari l'incompliment del nivell de serveis que pugui motivar la seva aplicació en els 30 dies següents a la data en què s'hagi esdevingut aquest incompliment.

Tampoc no s'aplicaran penalitzacions en el període d'adquisició de coneixements de la fase inicial de transició descrita en aquest plec. Una vegada hagi passat aquest termini, es consolidaran els nivells de servei establerts, i també els seus valors.

ANNEX 1. CALENDARIS DEL LES ACTIVITATS PEDAGÒGIQUES O TURÍSTIQUES

- **Tren de l'Ensenyament**

El Tren de l'Ensenyament està actiu durant el mesos que dura el curs escolar, de setembre a juny.

A principi de temporada es realitza una campanya de màrqueting telefònic cap a les escoles per oferir els productes i gestionar les reserves que en puguin sorgir.

El calendari estimat d'una temporada del Tren de l'Ensenyament és el següent:

SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE
CAMPANYA DE MPARKETING TELEFÒNIC	CAMPANYA DE MPARKETING TELEFÒNIC		
GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL
JUNY	JULIOL	AGOST	

	Temporada del Tren de l'Ensenyament
	Campanya de màrqueting telefònic a escoles
	Sense activitat del Tren de l'Ensenyament

- **Trens dels Llacs**

El Tren dels Llacs inicia la temporada a voltants de Setmana Santa i la finalitza a finals del mes d'octubre.

Amb antelació a la temporada pròpiament dita, caldrà realitzar algunes gestions com l'atenció a les agències turístiques per a la pre-reserva de places a les diferents circulacions o l'atenció a clients particulars que tinguin qualsevol tipus d'incidència o consulta. Durant el mesos de desembre i gener és possible rebre alguna trucada de clients particulars que haurà de ser resposta per part de l'adjudicatari, segons les directrius d'FGC.

L'activitat durant els mesos de no temporada del Tren dels Llacs es considera residual.

Un calendari estimat d'una temporada del Tren dels Llacs és el següent:

GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL
	Contacte amb agències. Pre-reserves	Contacte amb agències. Pre-reserves	Inici de les circulacions
JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE
OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	
	Tancament de temporada. Informes del servei.		

	Gestions prèvies/posteriors a la temporada
	Temporada del Tren dels Llacs
	Sense activitat del Tren dels Llacs

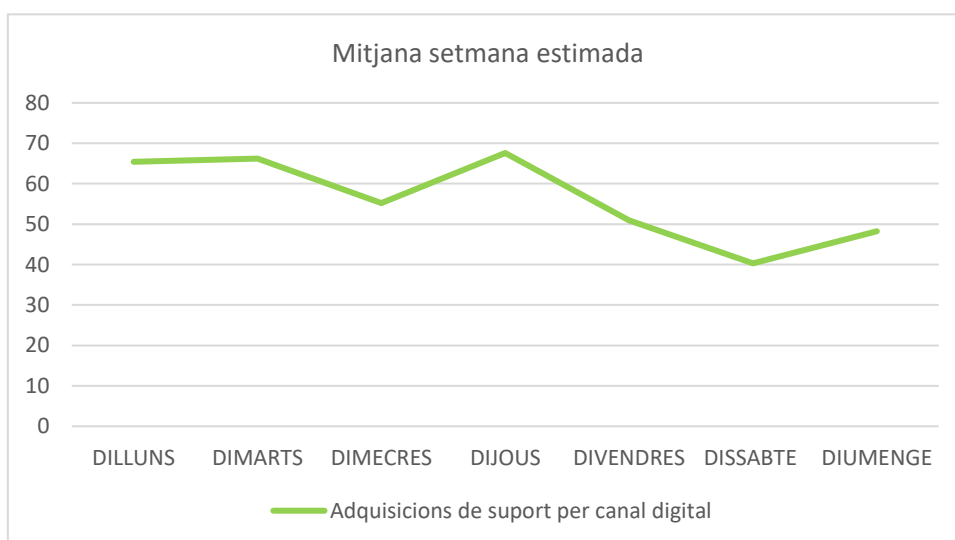
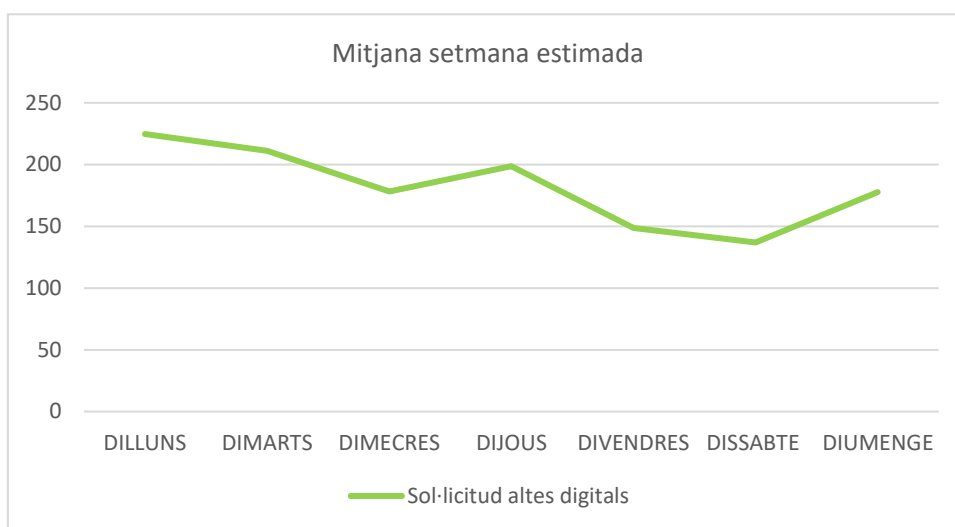
ANNEX 2. VOLUMETRIES

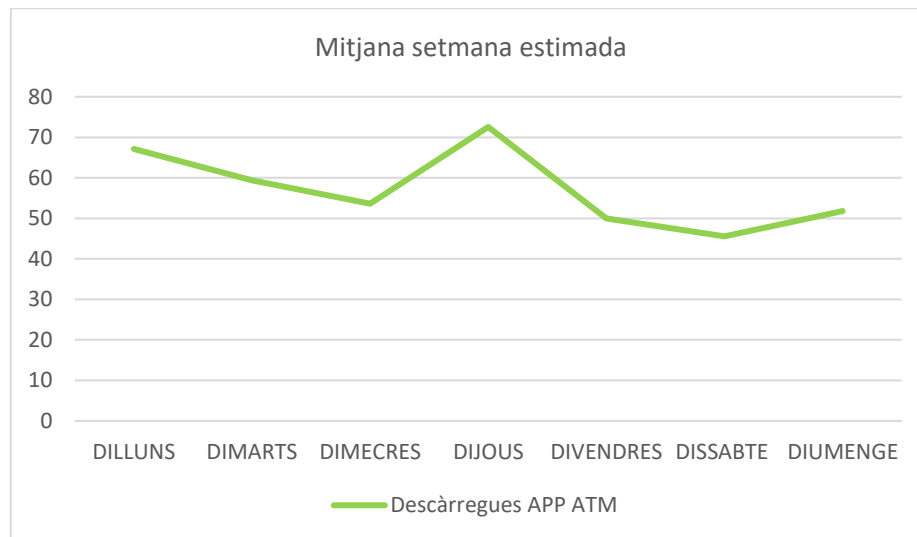
- **T- Mobilitat**

La T-mobilitat és un producte de nova creació i, per tant, no disposa d'un històric de dades consolidat.

Això no obstant, en aquest apartat es disposa d'una **estimació mitjana setmanal** de les principals dades estadístiques:

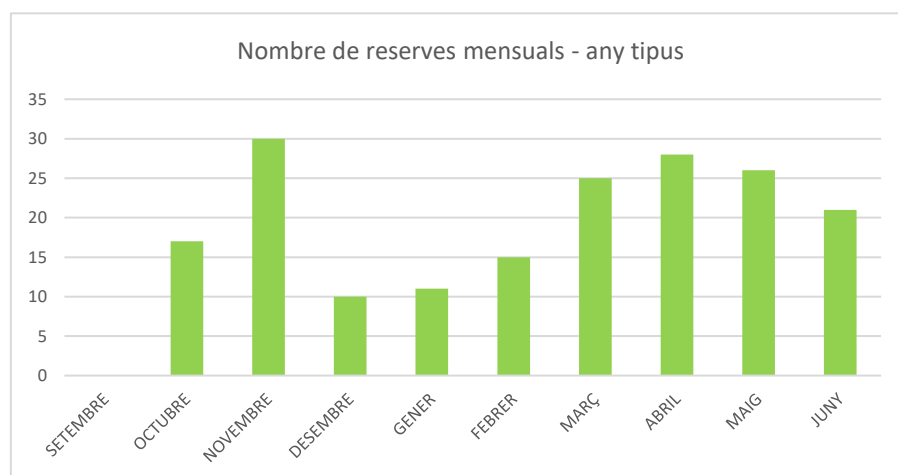
- Número de sol·licituds d'altres digitals.
- Número d'adquisicions de suport per canal digital.
- Número de descàrregues de l'APP





- **Tren de l'ensenyament**

En condicions normals, l'any es registren una mitjana de 20 reserves d'activitat al mes. Aquestes es concentren de forma regular durant l'any, a excepció de l'època de Nadal i Setmana Santa., on disminueixen notablement.



- **Tren dels Llacs**

Ocupació: el Tren dels Llacs té una capacitat diferents en funció del moment de la temporada:

- Tren històric (TH): 280 persones per circulació. El TH realitza entre 22 i 26 circulacions per temporada, en funció del calendari anual.
- Tren panoràmic (TP): 90 persones per circulació. El TP realitza entre 4 i 6 circulacions per temporada, en funció del calendari anual.

Històricament, l'ocupació del Tren dels Llacs no ha baixat mai del 90% per temporada.

Atenció al client:

- Trucades mitjanes mensuals: 150
- Temps mig de trucada: 5 minuts
- Correus electrònics mensuals: 400

ANNEX 3. EINES

- Tren de l'Ensenyament - Formulari de reserva

Nova Reserva

Estat Confirmacio	No confirmat
Activitat*	--
Preu Unitari	
Cicles*	--
Dia*	2022-1-11
Hora	14 45
Escola*	
Adreça	
Població	
Numeració de bitllets	
Acompanyants	
Nom responsable	
Email responsable*	
Teléfono*	
Fax	
Grups*	--
Nens totals*	
Estat del pagament*	No pagat
Paga Senyal	
Preu total*	
Escola Becada*	No
Nota	
Guardar	