



# PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques RELATIU A L'ACORD MARC PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES (EXP. 2024/033)

## I. DISPOSICIONS GENERALS

### **PRIMERA – OBJECTE DE L'ACORD MARC**

Aquest Acord marc té per objecte la prestació del servei de gestió i assistència en viatges que inclou:

- Els desplaçaments realitzats per persones a càrrec de l'Ajuntament de Granollers.

Aquest servei inclou la gestió de la reserva, emissió, modificació, anul·lació i lliurament dels bitllets de transport aeri, terrestre, marítim, d'allotjament en hotels i de lloguer de vehicles, com també el lloguer de sales de conferències i reunions, i en general, de qualsevol servei propi de les agències de viatges.

El servei també inclou la tramitació dels visats per part de l'agència de viatges.

La descripció de les activitats a desenvolupar i els seus requeriments es precisen en aquest Plec de prescripcions tècniques.

### **SEGONA – DESTINATARIS DE L'ACORD MARC**

Els destinataris dels serveis objecte d'aquest Acord marc són els Serveis Municipals de l'Ajuntament de Granollers.



## **II. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI OBJECTE DE L'ACORD MARC**

### **TERCERA – POLÍTICA DE VIATGES**

D'acord amb la política de viatges que regeix aquest Acord marc es distingeixen, en termes generals, dos tipus de viatge: el viatge amb motiu de comissió de servei, i el viatge de representació institucional

a) 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.

En el cas del personal funcionari, laboral, eventual i interí inclòs dins de l'àmbit d'aplicació del Decret 138/2008, de 8 de juliol, d'indemnitzacions per raó del servei, els preus dels allotjaments s'han d'ajustar a les dietes establertes en aquest Decret.

Així mateix, s'ha de garantir en tot cas la millor relació qualitat-preu. Respecte dels establiments hotelers, aquests han de ser establiments hotelers de categoria estàndard o de, com a màxim, 3 o 4 estrelles d'acord amb la classificació del Decret 159/2012, de 20 de novembre, d'establiments d'allotjament turístic i d'habitatges d'ús turístic, preferentment, han de ser cèntrics.

Pel que fa als bitllets de transport, s'utilitzaran les tarifes corresponents a la classe turista. No obstant això, l'òrgan que ordeni la comissió de servei pot autoritzar una classe superior, en els casos d'urgència degudament justificada, quan no hi hagi bitllet o passatge de la classe turista, o en funció de les característiques del viatge.

b) S'entén com a viatges de representació institucional aquells que tenen per objecte la promoció, representació i defensa dels interessos de l'Ajuntament de Granollers . Per a aquests viatges, que poden consistir en el trasllat de comitatives o delegacions amb un determinat nombre de persones, no s'indica una política de viatges general, de forma que el departament o l'entitat demandant decidirà en cada viatge particular, segons els requeriments específics, la seva característica concreta i política de viatge. En tot cas, serà obligació de les empreses adjudicatàries maximitzar la relació qualitat-preu.

En aquest sentit, les empreses adjudicatàries disposaran d'eines adequades que facilitin la gestió i control d'aquestes directrius per garantir-ne l'aplicació en la seva pròpia operativa, ja que han de vetllar pel seu compliment. En conseqüència, hauran d'informar als destinataris



dels serveis quan aquests les contradiguin i rebutjar la sol·licitud de servei, si tot i l'avís, el viatger o el gestor del viatge insisteix en contractar el servei no autoritzat.

#### **QUARTA – MITJANS HUMANS. EQUIP DE TREBALL**

Les empreses adjudicatàries han de posar a disposició de l'execució de l'Acord marc el personal necessari encarregat de gestionar els diferents encàrrecs de servei que puguin rebre, i a més, han de designar una persona responsable. Aquestes persones seran les que atendran directament als destinataris de l'Acord marc, els quals s'identificaran en el moment d'homologació de proveïdors als efectes de conèixer els interlocutors.

Les persones que componen l'equip de treball i la responsable han de conèixer els idiomes català, castellà i anglès. A més, la persona responsable de l'equip haurà de disposar de la titulació de diplomada en turisme, grau o títol equivalent o bé acreditar una experiència en l'organització dels viatges denominats en aquest Plec, com a obligació contractual essencial, de representació institucional o similar mínima de 5 anys (en el sector de l'agència de viatges).

Quan es tracti de viatges de representació institucional, les empreses adjudicatàries hauran de disposar també d'una o varies persones que, depenent de les necessitats, puguin o hagin d'acompanyar a les comitives en els seus viatges o, fins i tot, realitzar viatges preparatoris.

Les persones que es proposin durant la fase de licitació són les que s'han de destinar a l'execució d'aquest Acord marc i dels encàrrecs que se'n derivin, de manera que aquest aspecte constitueix una obligació contractual, i solament es podran produir canvis de personal amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament de Granollers, i sempre que la persona que substitueix reuneixi els mateixos requisits d'experiència i titulació valorats en els criteris d'adjudicació a la persona a qui substitueix.

L'Ajuntament de Granollers podrà requerir la substitució de determinades persones que conformen el personal encarregat de l'execució del contracte, de forma excepcional i exclusivament en els casos d'una atenció insatisfactòria justificada. El nou personal encarregat haurà de tenir com a mínim la mateixa condició i perfil professional del personal substituït.

Les empreses adjudicatàries indicaran l'adreça de l'oficina/es des de les quals el personal proposat desenvoluparà els encàrrecs derivats del present Acord marc.

Tot el personal de l'equip de treball haurà d'utilitzar el català, d'acord amb allò establert en el PCAP.



L'Ajuntament de Granollers no contrau, respecte del personal de les empreses adjudicatàries, cap vincle de caràcter laboral, jurídic, econòmic ni de qualsevol altra mena. L'empresa adjudicatària es fa responsable de la seva tasca i dels danys i perjudicis que aquesta pugui ocasionar en l'execució d'aquest Acord marc o dels encàrrecs que se'n puguin derivar.

## **CINQUENA – MITJANS MATERIALS**

Les empreses han 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.

D'altra banda, les empreses adjudicatàries han de posar a disposició per l'execució del contracte, com a mínim:

- Un programa informàtic que incorpori la possibilitat d'auto reserva completa 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.

Les adjudicatàries hauran de facilitar un codi d'usuari i una contrasenya per a què els destinataris del departament o entitat hi puguin accedir. El sistema ha de permetre 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.

Cal que aquesta aplicació garanteixi la facilitat del sistema en la cerca dels serveis sol·licitats, en la gestió i seguiment de les peticions, en la gestió de les altes, baixes i variacions de les persones usuàries i en la sol·licitud de pressupostos. Així mateix, que incorpori l'opció de desar la cerca provisionalment i recuperar-la posteriorment.

En el supòsit que l'Ajuntament de Granollers ho requereixi a alguna agència, caldrà que aquesta li parametritzi i implanti en el termini màxim de 7 setmanes.

## **SISENA – HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI**

L'horari mínim de prestació del servei que s'ha de garantir per part de l'equip de treball assignat és de dilluns a divendres de 9 hores a 14:30 hores i de 16 hores a 19 hores.



Les empreses adjudicatàries han de disposar d'una organització suficient i adequada per tal d'atendre qualsevol petició que es realitzi dins d'aquest horari.

Les millores que es proposin en aquest apartat, que són criteri d'adjudicació constitueixen una obligació contractual, per la qual cosa només es podran modificar per causa de força major i amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament.

### **SETENA – SERVEI D'ATENCIÓ 24 HORES 365 DIES**

Els destinataris d'aquest Acord marc requereixen 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.

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.

Les empreses licitadores descriuran detalladament les característiques del servei d'atenció 24 hores ofert, per tal que pugui ser valorat segons els criteris d'adjudicació que figuren en el PCAP.

Les empreses licitadores hauran de disposar d'una xarxa d'assistència pròpia, o si escau, d'agents col·laboradors tant al territori nacional com internacional.

### **VUITENA – OPERATIVA DEL SERVEI**

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

Quan una unitat necessiti la prestació d'un servei per part d'una agència de viatges, es posarà en contacte amb ella per tal de comunicar-li la seva necessitat, ja sigui telefònicament com per mitjà de correu electrònic, sens perjudici d'allò que disposin els plecs quant a la formalització.

L'empresa adjudicatària ha de respondre a l'encàrrec de servei, en el termini més ràpid possible i sempre inferior a 8 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, sens perjudici del funcionament del sistema d'auto reserva que s'hagi ofert.

Haurà d'informar la persona responsable de contractar el viatge, sobre les millors opcions existents, tant pel que 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'importos 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 de 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 (com a mínim el 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 a l'Ajuntament de Granollers l'opció més avantatjosa, basant-se principalment en el preu del servei, i caldrà que utilitzi, sempre que sigui més beneficiós per a l'Ajuntament, els acords amb cadenes hoteleres i companyies de transport que s'hagin signat entre les parts. Per tal d'assegurar el compliment d'haver ofert la opció més avantatjosa, les persones designades per realitzar els encàrrecs 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 places per a les destinacions i dates sol·licitades, les empreses adjudicatàries hauran de proposar solucions alternatives.

Amb caràcter excepcional, en els viatges que requereixin condicions especials degudament justificades, es podrà sol·licitar a l'agència que ofereixi tantes alternatives com sigui possible, i almenys en un nombre de tres.

Un cop decidits tots els termes de l'encàrrec, la persona designada per l'Ajuntament per a la realització dels encàrrecs confirmarà a l'agència de viatges, la qual validarà, emetrà i trametrà els bitllets i la documentació necessària a la persona que se li designi (bitllets, bons d'hotels, targetes d'embarcament...). 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.

En aquesta tramesa l'agència també haurà d'informar a la persona designada per l'encàrrec i al viatger, 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 a la persona designada per l'encàrrec i al viatger de qualsevol modificació. Així mateix, les agències faran constar, en el correu electrònic de confirmació, el telèfon de contacte d'atenció 24 hores per emergències.

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 adjudicatària. És important que el gestor de l'empresa 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.

Les empreses **hauran de realitzar el pagament** dels allotjaments i dels transports per endavant, a fi que el destinataris del viatge puguin presentar el comprovant a l'arribada com a justificant del pagament, i sense necessitat de fer cap desemborsament.

Les empreses adjudicatàries hauran 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.



### **III. EXECUCIÓ DE L'ACORD MARC**

#### **NOVENA – SISTEMA ECONÒMIC I FACTURACIÓ**

9.1 L'Acord marc fixarà els preus, segons les ofertes presentades, del càrrec per emissió de bitllets de transport aeri (nacional, europeu i internacional), del càrrec per l'emissió de bitllets de transport ferroviari, vaixell i autocar, bitllets emesos a través de l'aplicació d'auto reserva, del càrrec per anul·lació de reserves, per la gestió de visats, per la gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos, per modificació de reserves i el percentatge, si escau en els supòsits de representació institucional, sobre la facturació global. Aquests preus constitueixen el preu per serveis de mediació.

Cal que la factura s'emeti per servei prestat i persona, i inclogui, a banda de les dades mínimes de la factura: les dades concretes de la persona que viatja, companyia de transport, trajecte, data, número de reserva, número de bitllet/vol, i/o allotjament.

El sistema de pagament, ha d'assegurar una cobertura d'assegurança per als viatgers, sense cost per a l'entitat destinatària.

A les factures es relacionaran per separat el preu del servei contractat i el fee o comissió que aplicarà l'agència de viatges, si escau. Així mateix, hi constarà reflectit el preu aplicat pel majorista o companyia de transport en cada un dels serveis, el càrrec d'emissió i el/s descompte/s o bonificació/ns que d'acord amb la seva proposició econòmica hagi ofert. L'entitat destinatària podrà sol·licitar tota aquella documentació que consideri necessària per comprovar les dades de la factura.

#### **DESENA – SUPERVISIÓ DE L'EXECUCIÓ I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES**

La persona responsable del servei per part de les adjudicatàries informarà periòdicament del desenvolupament del servei a la persona responsable designada per l'Ajuntament

Les persones responsables designades per l'Ajuntament supervisaran el servei de forma continua i podran demanar informes puntuals sobre el desenvolupament del servei o sobre les incidències produïdes.

L'Ajuntament de Granollers podrà fer auditories en qualsevol moment del període d'execució del contracte.





Les incidències sorgides durant l'execució de l'Acord marc seran gestionades entre la persona responsable de la unitat destinatària i la persona responsable que l'empresa adjudicatària hagi designada.

Les empreses adjudicatàries de l'acord s'obliguen a subscriure i garantir el següent **nivell acord de servei**:

SERVEI	EXPECTATIV A	INDICADOR CLAU DE RENDIMENT (KPI)	FORMA DE MESURA
Resposta telefònica	Abans de 15 segons	Més del 95%	Informe de monitorització del temps de la resposta telefònica
Justificant de recepció de correu electrònic	Abans de 30 minuts	Més del 95%	Informe de monitorització del termini del justificant de recepció dels correus electrònics
Comptes i precisió de la factura	100%	Més del 95%	Informe del compte de clients amb factures associades
Reconeixement de gestió de reclamacions/resolució d'incidències dins les 24 hores	100%	Més del 95%	Informe sobre la gestió de les reclamacions/resolució d'incidències

Totes les incidències es registraran i recolliran de manera que siguin consultables per part de l'Ajuntament, tan del seu estat de resolució, com les històriques ja resoltes.

Les empreses adjudicatàries elaboraran trimestralment un informe que enviara a l'Ajuntament, amb una anàlisi de les incidències i conclusions sobre la qualitat del servei i amb propostes de correcció i/o millora.

La responsable del contracte