

LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT

Prestació a FGC i les altres empreses del grup FGC del servei de mediació i
assessorament de les assegurances privades

- PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS
-

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MEDIACIÓ DE LES ASSEGURANCES PRIVADES DE FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I AMB DIVERSOS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

1.- OBJECTE

Prestació a Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (d'ara en endavant FGC), a Autometro, SA, a Cargometro Rail Transport, SA, a FGC Rail, SAU, a Vallter, SA, a Actius de Muntanya SAU (en endavant AMSA), a FGC Mobilitat SAU i a altres empreses del grup FGC que es puguin crear, del servei de mediació i assessorament de les assegurances privades així com l'assistència al prenedor de l'assegurança, a l'assegurat o al beneficiari en el termes previstos a la legislació vigent.

2.- ÀMBIT

Totes les explotacions d'FGC i del seu grup sense perjudici d'altres que es puguin afegir durant la vigència del contracte:

- Línies Metropolitanas:
 - Línia Barcelona - Vallès.
 - Línia Llobregat - Anoia.
- Cremallera de Montserrat, inclosos els funiculars de Montserrat.
- Vall de Núria (Cremallera, estació d'esquí i Hotel).
- Estació d'esquí de La Molina.
- Estacions d'esquí d'Espot i Port Ainé i Hotel.
- Estació d'esquí de Vallter 2000.
- Estació d'esquí de Boï Taüll
- Línia Lleida-La Pobla de Segur.
- Ferrocarril Turístic de l'Alt Llobregat.
- Parc Astronòmic del Montsec
- Vies de RENFE entre Martorell i Zona Franca.

3.- SERVEIS A PRESTAR PER L'ADJUDICATARI

Tot seguit s'enumeren de forma enunciativa però no limitativa els serveis que haurà de prestar l'adjudicatari:

3.1-ASSESORAMENT:

3.1.1- **Avaluació** de les necessitats d'assegurances del grup FGC proposant les alternatives més adequades per a la protecció del risc. FGC facilitarà a l'adjudicatari tota la documentació necessària per al coneixement del programa d'assegurances en vigor i de les pòlisses que el configuren. L'adjudicatari, a l'inici de la seva col·laboració i sense perjudici d'ulteriors informes que li siguin sol·licitats, elaborarà un document on es reflecteixi la seva valoració sobre la

idoneïtat del sistema actual de cobertures de riscos, assegurances i primes. Termini de 3 dies laborables després de la petició.

3.1.2- Investigar i analitzar de forma continuada, els riscos del Grup FGC i les diferents alternatives existents en el mercat assegurador, per aconsellar noves cobertures, aconseguir millores en les condicions tècniques i minimitzar el cost del programa d'assegurances.

3.1.3- Assessorament en la presentació de licitacions públiques d'assegurances:

- Assistència en tot allò que sigui necessari en licitacions públiques, particularment, en la preparació dels plecs de condicions, atenent a les condicions del mercat assegurador, a la legislació vigent en contractació pública i d'assegurances, en tot moment cercant les millors condicions per a l'empresa i els assegurats. Termini de 5 dies laborables.
- Examen de les ofertes presentades i elaboració de l'informe de valoració, per a l'assessorament al responsable del contracte. Termini de 5 dies laborables.
- Assessorament en la redacció de plecs i valoració de qualsevol licitació del Grup FGC pel que fa a les assegurances.

3.2- CONTRACTACIÓ I GESTIÓ DE PÒLISSES:

3.2.1- Assessorament en la formalització dels contractes d'assegurances i validació de les condicions establertes a la pòlissa, per assegurar que compleixen les condicions recollides en els plecs. Termini 1 dia laborable un cop rebut de l'asseguradora.

3.2.2- Gestionar les pòlisses per a que en tot moment estiguin actualitzades i reflecteixin les modificacions contractuals produïdes durant el període de vigència. Termini 1 dia laborable.

3.2.3- Lliurar els documents de les pòlisses, els certificats d'assegurança, els suplementes d'altres i baixes i, en general, tots els documents relatius a l'assegurança en un termini previ a l'entrada en vigor. Termini 1 dia laborable un cop rebut de l'asseguradora.

3.2.4- Informar de les noves cobertures i canvis que apareguin en el mercat que puguin resultar adequades pel Grup FGC.

- Consultes puntuals: Termini 1 dia laborable. Màxim de 25 consultes l'any.
- Informes: Termini de 3 dies laborables. Màxim de 20 informes a l'any.
- Informació de noves cobertures i canvis en el mercat: Termini de 5 dies laborables.

3.2.5- Assistència i suport al personal del Grup FGC en les visites i inspeccions de riscos de les asseguradores.

3.2.6- Assistència i suport a FGC en la realització d'auditories i de "Due Diligence". Termini de 3 dies laborables. Màxim de 20 informes a l'any.

3.2.7- Traducció de pòlisses i documentació de l'asseguradora que no estigui en castellà o català. Termini de 5 dies laborables.

3.2.8- Comunicació a l'asseguradora de noves activitats. Termini 1 dia laborable.

3.2.9- En general, qualsevol servei de mediació relacionat amb el programa d'assegurances del Grup FGC.

3.3- GESTIÓ DE SINISTRES:

3.3.1- Seguiment de la sinistralitat de cadascuna de les pòlisses. Informe trimestral a lliurar dintre dels primers 5 dies laborables del mes següent.

3.3.2- Assessorament, tractament i tramitació dels sinistres que s'esdevinguin durant la vigència del contracte. Aquesta obligació es perllongarà posteriorment a la data venciment del contracte fins el tancament de tots els sinistres. Termini 1 dia laborable.

3.3.3- En cas de rebuig del sinistre o rebaixa substancial del rescabament per part de l'assegurador, el mediador facilitarà preceptivament un document que contingui la seva valoració al respecte, amb cita i anàlisi de les cobertures i exclusions previstes en el plec de prescripcions tècniques i en la normativa vigent. Termini 2 dies laborables.

3.3.4- Assistència i suport al personal del Grup FGC en les visites pericials.

3.4- INFORMES:

3.4.1- Redactar i actualitzar un "Manual Resum de les assegurances del Grup FGC" en el que es descriu de forma detallada les característiques principals de cadascun dels contractes d'assegurances.

3.4.2- Informe anual comparatiu de les tendències del mercat assegurador amb les pòlisses del Grup FGC, on es doni opinió sobre taxes, riscos i garanties similars. Així com, de l'adequació de les cobertures d'assegurances en relació a la sinistralitat ocorreguda. Termini: dintre del mes de gener de cada any.

3.4.3- Informe anual de situació dels sinistres que ha de servir per establir les provisions comptables de rescabament a final d'any. Termini: abans del 10 de gener de cada any.

3.4.4- Informe mensual de situació de sinistres amb l'evolució de la sinistralitat, que reflecteixi el nombre, valor i causa dels sinistres coberts i dels no coberts i rebutjats pels contractes d'assegurances subscrits. Termini: 5 dies laborables després d'acabar-se el mes.

3.4.5- Informe mensual de situació de pòlisses en els que es reflecteixi la situació dels contractes d'assegurances subscrits: sinistralitat, costos, cobertures, límits, etc. Termini: 5 dies laborables després d'acabar-se el mes.

3.5 – COMUNICACIÓ AMB L'EMPRESA:

3.5.1- La documentació serà en tots els casos en format digital i la comunicació referent als sinistres del Grup FGC es farà mitjançant una plataforma corporativa del Grup FGC ja existent.

3.5.2- La comunicació amb la corredoria serà preferentment mitjançant la plataforma ja esmentada o puntualment per via telefònica o correu electrònic. En qualsevol cas els missatges de correu electrònic o plataforma del Grup FGC al corredor seran suficients per garantir la gestió corresponent. Termini 1 dia laborable.

3.5.3- Existència d'un sistema de comunicació amb el Grup FGC per als casos urgents de 24 hores al dia i 7 dies a la setmana.

3.5.4- Les persones que s'esmenten en el punt 4 amb el 100% de dedicació han d'estar sempre disponibles en horari d'oficina.

3.6- REUNIONS:

3.6.1- Es realitzaran les reunions que siguin necessàries per a l'assessorament i la discussió de la gestió de pòlisses i sinistres. Les reunions podran ser a distància o presencials, preferentment a les oficines d'FGC. Les reunions no previstes seran convocades amb un preavís de dos dies com a màxim. Màxim de 20 reunions a l'any.

3.6.2- Reunions mensuals de seguiment de la gestió de sinistres.

3.6.3- Reunions trimestrals de seguiment de les pòlisses.

3.6.4- Comissió de seguiment de sinistres problemàtics

3.6.5- Després de cada reunió, el mediador redactarà un acta recollint un resum i les conclusions a que s'arribi. Termini 1 dia laborable després de la reunió.

3.7- FORMACIÓ:

3.7.1- Es realitzaran les sessions de formació que siguin necessàries per presentar noves pòlisses i cobertures als agents del Grup FGC implicats en la seva gestió. Termini de 5 dies laborables.

3.7.2- Els licitadors prestaran suport en la formació al personal d'FGC en gestió d'assegurances, riscos i sinistralitat.

Prestació optativa: Es valorarà que en l'oferta tècnica els licitadors ofereixin cursos especialitzats d'actualització i formació per al personal del departament de Finances d'FGC. Es valoraran més els cursos sincrònics amb comunicació directa amb els professors.

El licitador haurà de descriure la forma en la que prestarà els servei continguts als apartats anteriors.

4.- RECURSOS HUMANS

Per tal de desenvolupar les obligacions del mediador, l'adjudicatari haurà de posar a disposició del Grup FGC un equip de treball per al desenvolupament de l'assessorament professional i l'assistència al prenedor, a l'assegurat i als beneficiaris.

Segons allò relacionat el Plec Administratiu i complint les condicions corresponents, haurà d'haver únicament tres persones de contacte (amb els seus substituïts en cas de vacances o malaltia):

- Una persona coordinadora amb una dedicació mitjana de 2 hores diàries.
- Una persona executiva de comptes. Una sola persona gestionarà totes les pòlisses del Grup FGC. Dedicació del 100% del temps en horari d'oficina.
- Una persona tramitadora de sinistres. Una sola persona gestionarà tots els sinistres del Grup FGC. Dedicació del 100% del temps en horari d'oficina.

El licitador ha de relacionar les persones destinades a treballar en la mediació objecte del contracte i aportar les titulacions acadèmiques i professionals. Cal aportar organigrama funcional i CV de totes les persones i dels seus substituïts en cas de vacances, baixes i altres absències.

Els substituïts de cada persona han d'estar identificats des del principi del contracte i les substitucions es comunicaran amb el màxim d'antelació possible. La manca d'avís constituirà

un incompliment del contracte. Els missatges de correu electrònic de resposta automàtica no substitueixen aquest avís.

A més d'aquestes persones, el licitador ha de disposar d'un equip d'especialistes en els diferents rams amb dedicació puntual segons les necessitats del Grup FGC. Amb una experiència mínima de 5 anys en el seu ram.

El licitador també haurà de disposar de l'equip administratiu suficient per poder gestionar les feines en els terminis que figuren al plec.

Aquests equips o els seus substituïts hauran d'estar disponibles en horari d'oficines durant tot l'any.

5.- RECURSOS TÈCNICS

El licitador ha d'oferir els mitjans tècnics necessaris per donar assistència al prenedor de l'assegurança i als beneficiaris de les pòlisses d'assegurances intermediades.

Igualment l'adjudicatari ha de disposar d'una infraestructura tècnica i de comunicacions que possibiliti:

- La comunicació electrònica i l'intercanvi documental mitjançant la plataforma de gestió d'assegurances del Grup FGC.
- El seguiment de les pòlisses i de la sinistralitat.

Les característiques i particularitats d'aquesta infraestructura tècnica estaran referides sempre a estàndards o productes d'ús corrent. En qualsevol cas, els serveis corresponents del Grup FGC i de l'adjudicatari determinaran quin o quins seran els instruments informàtics d'ús comú per al millor acompliment de les obligacions les parts.

6.- TERMINIS

Els terminis màxims pels quals es considerarà que les feines s'estan realitzant en temps correcte per a FGC seran els següents:

- a) 1 dia laborable:
 - Comunicació amb l'asseguradora per avís de noves activitats (3.2.8) i variacions de cobertures (3.2.2).
 - Consultes puntuals de cobertures (3.2.4): Màxim de 25 consultes l'any.
 - Lliurament de la documentació de la pòlissa (3.2.3) o devolució d'aquesta a l'asseguradora si no és correcta (3.2.1): 1 dia laborable, un cop rebuda de l'asseguradora.
 - Comunicació (3.5.2) i gestió del sinistre(3.3.2) mitjançant la plataforma del grup FGC.
 - Assistència a visites d'Inspeccions de Riscos (3.2.5) i Peritatges (3.3.4): acordar visita amb 1 dia laborable de termini.
 - Redacció d'actes de reunions (3.6.5): 1 dia laborable després de la reunió.
- b) 2 dies laborables:

- Informe de sinistre rebutjat o rebaixa substancial del rescabament (3.3.3).
 - Reunions no previstes (extraordinàries) (3.6.1): preavis de 2 dies laborables. Màxim de 20 reunions l'any.
- c) 3 dies laborables:
- Informes sobre cobertures (3.2.4). Màxim de 20 informes l'any.
 - Suport en la realització d'auditories i "due diligence" (3.2.6). Màxim de 20 informes l'any.
 - Informe d'avaluació de necessitats (3.1.1): 3 dies després de la petició.
- d) 5 dies laborables:
- Traducció de la documentació de la pòlissa (3.2.7).
 - Sessions de formació per presentació de noves pòlisses (3.7.1).
 - Revisió de plecs i Informes de valoració d'ofertes en licitacions d'assegurances (3.1.3).
 - Informació de noves cobertures i canvis (3.2.4).
- e) Mensual:
- Informació mensual de novetats en el mercat assegurador (3.4.5): 5 dies laborables després d'acabar-se el mes.
 - Informe mensual de la situació de sinistres (3.4.4). Dintre dels primers 5 dies laborables del mes següent.
- f) Trimestral:
- Informe trimestral de l'evolució de sinistre i de la situació de les pòlisses (3.3.1). Dintre dels primers 5 dies laborables del mes següent.
- g) Anual:
- Informe anual de les tendències actuals del mercat assegurador (3.4.2). Dintre del mes de gener de cada any.
 - Informe anual de la situació de sinistres per les provisions comptables (3.4.3). Abans del 10 de gener.

Es considerarà que un dia laborable té 8 hores d'horari d'oficina, de 9 a 17 hores.

7.- PROTECCIÓ DE DADES

Abans de l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de signar amb les empreses del Grup FGC un contracte de cessió de dades personals les condicions del qual hauran de ser aprovades prèviament per FGC.