



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES que han de regir la contractació **SERVEI DE GESTIÓ D'ESTABLIMENTS HOTELERS NECESSARIS PEL NORMAL DESENVOLUPAMENT DE LES ACTIVITATS PROFESSIONALS DEL PERSONAL AUTORITZAT PEL CENTRE DE RECERCA MATEMÀTICA**

Expedient: CSER00002-24

ÍNDEX

APARTAT 1.- OBJECTE.....	3
APARTAT 2.- DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A REALITZAR	3
APARTAT 3.- OPERATIVA DE SERVEI.....	4
APARTAT 4.- SUPERVISIÓ DELS SERVEIS.....	6
APARTAT 5.- FACTURACIÓ I PAGAMENT DEL SERVEI.....	6
APARTAT 6.- MITJANS PERSONALS I MATERIALS	7
APARTAT 7.- DRETS I DEURES DEL CRM I DE LES PARTS	7
APARTAT 8.- CONFIDENCIALITAT	8

APARTAT 1.- OBJECTE

1.1.- El present contracte de prestació de serveis, té per objecte la contractació del servei de gestió dels establiments hotelers necessaris pel normal desenvolupament de les activitats professionals del personal del Centre de Recerca Matemàtica i del personal autoritzat per aquest. L'adjudicatari actuarà com intermediari entre el Centre de Recerca Matemàtica i les empreses prestadores dels serveis: establiments hotelers, apartaments, pensions, etc.

1.2.- Els serveis bàsics inclosos en aquesta contractació són

- La gestió de les reserves, la modificació, l'anul·lació, si s'escau, i el lliurament de la confirmació de l'establiment hotelier, tant a nivell nacional com internacional.

1.3.- L'empresa adjudicatària serà responsable de gestionar el compte de viatges del Centre de Recerca Matemàtica i d'aconseguir en cada operació que se l'hi encarregui, les millors condicions econòmiques i de servei possibles. Els serveis a contractar tant podran ser pel sistema convencional com per internet (low cost), en funció de quina sigui l'opció més interessant en cada cas.

Aquesta contractació de serveis donarà cobertura a les necessitats d'establiments hotelers professional del personal investigador del Centre de Recerca Matemàtica i del personal autoritzat per aquest.

1.4. El Centre de Recerca Matemàtica seleccionarà al proveïdor que ofereixi les millors condicions en la prestació dels seus serveis, assumint els objectius com a propis i garantint al màxim la qualitat i solvència del servei.

APARTAT 2.- DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A REALITZAR

2.1 Atenció via e-mail

Les empreses licitadores hauran de posar a disposició del Centre de Recerca Matemàtica un correu electrònic que permeti gestionar peticions de reserves i altres consultes.

2.2 Atenció telefònica

Les empreses licitadores hauran de posar a disposició del Centre de Recerca Matemàtica un servei d'assistència telefònica, que permeti les següents opcions:

- a) Assessorament: servei d'atenció telefònica help-desk com a mitjà de suport en el dia a dia de les reserves.
- b) Gestió d'urgències: possibilitat de contractar telefònicament tots els serveis esmentats anteriorment, a fi de cobrir qualsevol tipus d'incidència, durant les 24 hores i 365 dies l'any. Aquest servei no portarà un sobre cost.
- c) Gestió de projectes: s'entén per projecte la gestió de les reserves d'establiments hotelers o altres serveis per a grups.

Aquest telèfon haurà de ser gratuït, en cap cas podrà ser un 902 o similar.

2.3.- Equip gestor

S'establirà un únic equip gestor amb un equip de professionals fixes que seran els interlocutors entre l'agència i el Centre de Recerca Matemàtica. Aquest equip haurà d'estar format al menys per dos consultors, que puguin atendre durant tota la jornada laboral i haurà d'incloure un supervisor.

En el cas que el Centre de Recerca Matemàtica no li sembli adient l'equip assignat, es demanarà un canvi d'interlocutor/s.

2.4 Cobertura de riscos

L'adjudicatari ha de tenir contractat i vigent, durant tot el període de vigència del contracte, les següents cobertures d'assegurances, que com a mínim cobreixin els sinistres que s'indicaran a continuació.

Aquestes pòlisses aniran a càrrec exclusivament de l'adjudicatari i no podrà repercutir-ne el cost al Centre de Recerca Matemàtica.

2.4.1 Assegurança per a imprevists

Responsabilitat Civil

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

APARTAT 3.- OPERATIVA DE SERVEI

3.1.- GESTIÓ DE RESERVES

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

L'empresa gestora de viatges està obligada a estudiar les opcions possibles, tant pel sistema convencional com el de compra per internet – low cost -, i les comunicarà el més ràpidament possible al sol·licitant del servei, indicant clarament totes les dades rellevants així com els diferents costos.

Aquesta informació s'enviarà al peticionari que indicarà quina és l'opció escollida i, l'empresa adjudicatària, una vegada realitzades les gestions necessàries per la contractació, haurà d'enviar les dades finals del servei (amb el seu import total) al peticionari per correu electrònic, i aquest haurà de donar la seva conformitat també per correu electrònic.

En aquest correu és imprescindible que consti el departament sol·licitant, el codi de contracte que dona cobertura a les despeses del viatge i el codi DIR3 per a la tramitació de la factura

electrònica. En cas que no constin aquestes dades en el correu rebut l'adjudicatari haurà de requerir-les necessàriament al sol·licitant, així com la conformitat del viatge contractat, i no es podrà continuar amb la gestió sol·licitada fins que es disposi de la mateixa. Si en el moment de fer la compra del servei en ferm es produís variació en el preu ofertat, l'empresa adjudicatària haurà d'informar de la modificació i el servei sol·licitant haurà de donar obligatòriament resposta al canvi.

2.- L'empresa adjudicatària, enviarà codis i/o localitzadors de les reserves i els lliurarà al responsable que se l'hi indiqui en la comanda. El lliurament d'aquests documents o dels localitzadors o codis, haurà d'efectuar-se amb antelació suficient a la data d'inici del viatge.

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

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

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

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

3.2.- TEMPS MÀXIMS DE RESPOSTA

Els temps màxims de resposta a les consultes, aclariments, sol·licituds de pressupost, reserva o compra efectiva i incidències seran els següents:

- Les respostes a la sol·licitud de pressupost que no impliquin especial complexitat: el mateix dia hàbil (dilluns a divendres en horari de 08:00 a 17:00 hores).
- Les respostes a la sol·licitud de pressupost complexes (viatges intercontinentals amb escales, reserves de grups o altres que requereixen tràmits especials): el dia següent hàbil en horari de 08:00 a 17:00 hores.

3.3.- RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

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

Durant l'horari comercial habitual de l'empresa, les incidències les hauran de resoldre la/les persona/es dedicada/es a la gestió del compte de viatges. Fora de l'horari comercial habitual, l'empresa haurà de disposar d'un servei tipus "24 hores" amb capacitat per resoldre qualsevol incidència relacionada amb el viatge que es pugui produir.

APARTAT 4.- SUPERVISIÓ DELS SERVEIS

4.1.- L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat del servei objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

4.2.- Les persones referides anteriorment es coordinaran per supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que aquest s'està executat conforme al que estableix aquest plec. Als efectes anteriors, s'avaluarà el seguiment i control del compliment de cada requeriment tècnic, i d'altres aspectes vinculats al contracte de la manera següent:

- L'empresa adjudicatària haurà de facilitar mensualment un informe de gestió amb informació detallada sobre el consum en cadascun dels serveis contractats així com un monitoratge d'estalvi aconseguit en tots aquests serveis.
- El sistema de reporting haurà de permetre la personalització dels informes en funció de les necessitats del Centre de Recerca Matemàtica, per exemple informació només de vols, bitllets de tren, per usuari, etc.
- Aquest sistema també haurà de permetre l'exportació de dades de manera senzilla cap a sistemes informàtics corrents (per exemple, full de càlcul, base de dades, etc.). A més de la presentació d'aquests informes, s'enviaran per correu electrònic els albarans amb el detall de cada servei contractat i, si s'escau, es celebraran reunions trimestrals entre els responsables del contracte.

4.3.- El Centre de Recerca Matemàtica es reserva el dret de vigilar i comprovar en tot moment el correcte compliment per part de l'adjudicatari de totes les obligacions que assumeix a través d'aquesta contractació.

APARTAT 5.- FACTURACIÓ I PAGAMENT DEL SERVEI

5.4.- L'empresa adjudicatària haurà de facturar mensualment els viatges emesos, emetent una factura per reserva d'establiment hotel·ler amb indicació del/dels noms d'ocupant/ocupants, DNI, , codi de projecte i número de comanda.

5.2.- Les factures s'emetran prèvia validació del servei a plena satisfacció del Centre de Recerca Matemàtica que realitzarà el responsable del contracte i el seu abonament es realitzarà d'acord amb l'establert a l'article 198 de la LCSP.

5.3.- L'adjudicatari haurà de disposar de crèdit suficient per donar cobertura al consum real de cada mes.

APARTAT 6.- MITJANS PERSONALS I MATERIALS

6.1.- L'empresa adjudicatària del contracte haurà de comptar amb mitjans materials i amb el personal necessari per a l'adequada realització de les prestacions relacionades en aquest plec, així com dels mitjans tècnics necessaris per a cada tipus de treball. El material i instruments de treball necessaris per a la prestació dels serveis, així com les despeses de manteniment de l'esmentat material seran de compte de l'adjudicatari.

6.2.- El personal que executi el contracte dependrà, exclusivament, de l'empresa adjudicatària de l'execució del contracte, no existint cap vincle de caràcter laboral ni de cap altre tipus amb el CRM, que serà totalment aliè a aquestes relacions laborals. D'aquesta manera, el personal dependrà del contractista adjudicatari en tot l'àmbit d'organització (retribucions, horaris, etc.), sent aquest l'únic responsable i resta obligat al compliment de quantes disposicions legals resultin aplicables al personal, especialment en matèria de contractació, Seguretat Social, prevenció de riscos laborals i tributària.

A l'extinció del contracte, no podrà produir-se en cap cas la consolidació de les persones que hagin fet els treballs objecte del contracte com a personal del CRM, de conformitat amb el que es disposa en l'article 308.2 de la Llei de Contractes del Sector Públic.

APARTAT 7.- DRETS I DEURES DEL CRM I DE LES PARTS

7.1.- Drets del Centre de Recerca Matemàtica:

- Efectuar les tasques de supervisió, seguiment i inspecció del compliment del contracte mitjançant el responsable del contracte designat pel Centre de Recerca Matemàtica.
- Avaluar el grau de satisfacció pel servei prestat.

7.2.- Obligacions del Centre de Recerca Matemàtica:

- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives.

7.3.- Drets de l'adjudicatari:

- Rebre del Centre de Recerca Matemàtica el preu del contracte segons l'oferta presentada i l'adjudicació del mateix.
- Ser indemnitzat en cas d'extinció anticipada del contracte per causes no imputables a l'adjudicatari.

7.4.- Obligacions de l'adjudicatari:

- Prestar el servei en els termes que es descriuen en el plec i el contracte i en la seva oferta amb continuïtat i regularitat.
- Dotar dels mitjans materials, personal i tècnics per a la perfecta prestació dels serveis objecte d'adjudicació.
- Observar i complir la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals.

- Actuar en tot moment d'acord amb les indicacions i les observacions del Centre de Recerca Matemàtica sobre el funcionament del servei.
- Guardar sigil professional en relació amb els serveis duts a terme dins l'objecte del contracte.
- Informar al Centre de Recerca Matemàtica sobre la prestació del servei. Per això, haurà d'atendre satisfactòriament les demandes d'informació que li formuli.

APARTAT 8.- CONFIDENCIALITAT

8.1.- L'empresa adjudicatària haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable.