

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES que han de regir a la **contractació mitjançant procediment obert simplificat i tramitació ordinària del servei de gestió dels viatges necessaris pel desenvolupament de les activitats del personal autoritzat de Reactivació Badalona** ubicat a Marcus Porcius núm. 1, Polígon Les Guixeres, 08915, Badalona (Barcelona).

Expedient: PE145-24

APARTAT 1.- OBJECTE

L'objecte del contracte comprèn les prestacions corresponents als Servei de gestió dels viatges necessaris pel desenvolupament de les activitats del personal autoritzat per REBASA.

L'adjudicatari actuarà com intermediari entre REBASA i les empreses prestadores dels serveis de viatges: companyies aèries, ferroviàries, hoteleres, etc.

Els serveis bàsics inclosos en aquesta contractació són tant el transport de persones en els diferents mitjans de transport (avió, tren, bus, etc.), com la reserva d'establiments hotelers, concretament:

- La gestió de les reserves, l'emissió, la modificació, l'anul·lació, si s'escau, i el lliurament de bitllets de transport aeri, terrestre i marítim, tant a nivell nacional com internacional.
- La gestió de les reserves hoteleres, la modificació, l'anul·lació tant a nivell nacional com internacional.
- La gestió de reserves de lloguers de vehicles i altres serveis accessoris.

L'empresa adjudicatària serà responsable de gestionar el compte de viatges de REBASA 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.

L'empresa adjudicatària haurà de facturar mensualment els viatges emesos, emetent una factura per viatge amb indicació del nom del viatger, DNI, dates de viatge, origen/destinació i codi de projecte i número de comanda.

Codis CPV: 63510000-7 - Servicios de agencias de viajes y servicios similares

APARTAT 2.- PRESTACIONS DEL SERVEI A EXECUTAR

2.1 Atenció via e-mail

Les empreses licitadores hauran de posar a disposició de REBASA una adreça de correu electrònic que permeti gestionar peticions de reserves i altres consultes.

2.2 Atenció telefònica

Les empreses licitadores hauran de posar a disposició de REBASA 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 de bitllets de transport 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 REBASA. 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 REBASA 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 REBASA

2.4.1 Assegurança d'accidents durant el viatge

- Risc de mort per accident, en els desplaçaments de les persones que viatgin amb bitllets emesos per l'empresa adjudicatària, incloent-se: els viatges a realitzar amb avió, ferrocarril, vaixell, autobús i cotxe de lloguer amb o sense conductor, les pujades i baixades en els mitjans de transport mencionats i el temps d'espera en els corresponents recintes d'embarcament; els desplaçaments a realitzar en taxi, microbús, autobús, tren o metro, mentre es realitzi la ruta directa al punt de sortida o arribada per efectuar el viatge assegurat.
- S'estableix una cobertura mínima de 500.000€ per defunció o incapacitat de l'assegurat.

2.4.2 Assegurança d'assistència durant els viatges

- Transport i repatriació sanitària dels assegurats ferits, malalts o morts.
- Despeses mèdiques quirúrgiques, farmacèutiques i d'hospitalització: fins a 6.000€.
- Despeses odontològiques d'urgència: fins a 250€.
- Despeses de prolongació d'estada en un hotel estranger: 160€/dia i durant 10 dies.
- Préstec i/o avançament de fiances penals: fins a 6.000€.
- Recerca i transport d'equipatge.
- Informació legal a l'estranger.
- Informació de viatges.
- Transmissió de missatges.

2.4.3 Assegurança d'equipatges i efectes personals

Danys o robatori de l'equipatge: amb un mínim de 1.500€ per viatge assegurat.

2.4.4 Assegurança per a imprevists

- Retard o cancel·lació del vol: fins a 100€ (450€ si són més de 6 hores).
- Pèrdua de connexions: fins a 120€ (450€ si són més de 8 hores).

2.4.5 Responsabilitat Civil

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

APARTAT 3.- OPERATIVA DEL SERVEI

3.1.- GESTIÓ DE RESERVES

Quan apareix la necessitat d'efectuar un viatge, 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 del viatge.

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: condicions de bitllets aeris, escales del trajecte, tipus de tarifa, impostos, taxes, imports, etc., de les diferents opcions existents.

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 del viatge, 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.

L'empresa adjudicatària, emetrà els bitllets i/o codis localitzadors de transport i els lliurarà al responsable que se l'hi indiqui en la comanda. Anàleg procediment serà amb la reserva d'establiments hotelers. 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.

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 08:30 a 19:00 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 08:30 a 19:00 hores.

3.3.- RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

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 i també per: expedir bitllets de transport, modificar bitllets de transport o reserves de qualsevol tipus de servei gestionat per l'adjudicatari, solucionar problemes amb bitllets de tornada, etc.

La resolució d'aquestes incidències hauran de ser el més ràpidament possible per tal d'evitar molèsties als viatgers. Si la resolució de la incidència correspon a la companyia asseguradora (malaltia de viatger, accident del viatger, pèrdua o robatori de maletes, necessitat de defensa jurídica, etc.), l'empresa gestora de viatges la derivarà cap a la companyia asseguradora contractada per tal de que s'ocupi de resoldre-la i igualment en farà el seguiment i mantindrà informat al viatger i/o a la persona que hagi encarregat el servei.

APARTAT 4.- SUPERVISIÓ DEL SERVEI I FACTURACIÓ

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.

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 de REBASA 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.

REBASA 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.

L'empresa adjudicatària haurà de facturar mensualment els viatges emesos, emetent una factura per viatge amb indicació del nom del viatger, DNI, dates de viatge, origen/destinació, codi de projecte i número de comanda.

Les factures s'emetraran prèvia validació del servei a plena satisfacció de REBASA que realitzarà el responsable del contracte i el seu abonament es realitzarà d'acord amb l'establert a l'article 198 de la LCSP.

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

APARTAT 5- CONFIDENCIALITAT

El contractista es compromet a mantenir la confidencialitat sobre les informacions rebudes de REBASA i de tot allò del qual tingui coneixement, així com del que es derivi de la resolució de les consultes plantejades, d'acord amb el que s'estableix al Plec de clàusules administratives particulars.

APARTAT 6.- RESPONSABILITAT DEL CONTRACTISTA

El contractista respon de l'adequació a dret, exactitud i bona execució dels treballs que hagi de preparar i executar.

El contractista és responsable de la qualitat tècnica dels treballs efectuats i de les prestacions i serveis realitzats, així com també de les conseqüències que es dedueixin per a l'Administració o per a terceres persones de les omissions, errors, mètodes inadequats en l'execució del contracte.

L'incompliment de les obligacions d'aquest contracte pot comportar l'assumpció de responsabilitats derivades de les infraccions d'aquests deures, podent la Societat exigir al contractista el rescabament dels danys i perjudicis que el citat incompliment els hagi causat.

El contractista és responsable que les tasques i condicions tècniques objecte del contracte es realitzin correctament i mitjançant personal responsable i preparat per a la realització dels treballs inclosos en el contracte.

El contractista s'obliga a disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import de 600.000,00 euros. L'empresa adjudicatària haurà d'aportar el rebut acreditatiu del pagament de la pòlissa de l'assegurança de responsabilitat civil i declaració responsable de compromís de renovació durant la vigència del contracte i les seves pròrrogues.