

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE MEDIADOR D'ASSEGURANCES DE L'AGÈNCIA CATALANA DE TURISME

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec. Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

1. Antecedents

L'Agència Catalana de Turisme (ACT, d'ara en endavant) és una entitat que té l'objectiu de promocionar Catalunya com a destinació turística de referència internacional d'acord amb la seva diversitat, la seva qualitat i la seva rendibilitat social i econòmica.

Per desenvolupar de manera adient la seva activitat, l'ACT ha licitat diferents assegurances:

- Les corresponents a responsabilitat civil, que cobreixin, per una banda, els danys a tercers/es causats per la seva activitat i, per l'altra, les decisions dels/de les membres dels òrgans de govern i de la direcció propis;
- Una cobertura pels viatges que realitzi el personal de l'ACT en l'exercici de les seves funcions.
- Assegurança que protegeixi el personal en cas d'invalidesa o mort, tal i com disposa el Conveni col·lectiu de l'ACT.
- Finalment, cal donar cobertura als béns mobles de l'ACT que es troben en les seves oficines.

2. Objecte del contracte

L'objecte de la licitació és la contractació dels serveis de corredoria d'assegurances consistents en l'assessorament professional i l'assistència tècnica prèvia a la contractació, elaborant els plecs tècnics dels corresponents concursos públics que es puguin convocar per contractar les pòlisses d'assegurances necessàries, per tal de cobrir els diferents riscos derivats de l'exercici de les seves activitats, funcions i competències, així com l'assistència al prenedor de l'assegurança, a l'assegurat/da i al/a la beneficiari/ària de les pòlisses, en cas de sinistre i/o incidència.

S'ha d'oferir un assessorament independent, professional i imparcial que és aquell que es realitza conforme a allò establert al Reial Decret Llei 3/2020, de 4 de febrer, de mesures urgents pel que s'incorporen a l'ordenament jurídic espanyol diverses directives de la Unió Europea en l'àmbit de la contractació pública en determinats sectors; d'assegurances privades; de plans i fons de pensió, de l'àmbit tributari i de litigis fiscals.

Les pòlisses contractades actualment per l'ACT són necessàries per cobrir els riscos generats en el desenvolupament de la seva activitat, sense perjudici d'altres pòlisses que es puguin contractar durant la durada d'execució del present contracte. Les pòlisses contractades actualment es refereixen als següents grups de riscos:

- a) Vida i accident
- b) Assistència en viatge
- c) Responsabilitat civil de personal d'administradors/es i personal d'alta direcció
- d) Responsabilitat patrimonial i civil del personal de l'ACT
- e) Danys materials del patrimoni de l'ACT

A més de l'obligació de desenvolupar les funcions establertes al Reial Decret Llei 3/2020, de 4 de febrer, es consideraran prestacions d'aquest contracte:



- Assessorament en la licitació de nous contractes d'assegurances privades subscrites per l'ACT i resolució de les consultes en matèria asseguradora que puguin sorgir durant la durada del contracte i successives pòlisses.
- Redacció del plec de clàusules tècniques i assessorament en la redacció del plec de clàusules administratives particulars, així com assistència i assessorament en els procediments d'adjudicació que es realitzin per a la contractació de les assegurances, inclosa l'elaboració dels informes de les valoracions de les ofertes de les licitacions.
- Analitzar les alternatives ofertes pel mercat assegurador mantenint en tot moment la imparcialitat respecte a qualsevol companyia asseguradora.
- Mediar, assessorar i gestionar en la tramitació, resolució i liquidació dels sinistres que es puguin produir durant la vigència del contracte i que afectin a qualsevol de les pòlisses d'assegurances esmentades anteriorment. Així com, intervenir en les activitats de peritatge, valoració, liquidació, etc., que se sol·licitin inclosa la gestió de cobraments i indemnitzacions.
- Rebre les comunicacions dels sinistres que s'efectuïn des de l'ACT, comunicar-ho a l'entitat asseguradora i dur a terme el seguiment del sinistre.

Els motius que justifiquen la no divisió en lots de l'objecte estan continguts a la memòria justificativa del contracte.

3. Obligacions de l'empresa contractista

Les obligacions que haurà d'assumir l'empresa contractista són les següents:

- Designar un/a interlocutor/a únic/a per a l'execució del present contracte, amb el qual l'ACT es comunicarà per a tots els serveis detallats.
- Estudi i avaluació de les necessitats d'assegurances de l'ACT emetent les recomanacions necessàries per a la contractació de les cobertures, que, d'acord amb el seu criteri professional, i prèvia investigació i anàlisi de les diferents alternatives del mercat assegurador, siguin necessàries per a la minimització dels riscos suportats i millor s'adaptin a les seves necessitats.

L'ACT facilitarà a l'empresa contractista tota la documentació necessària per al coneixement del programa d'assegurances en vigor i de les pòlisses que el configuren.

L'empresa contractista, a l'inici de la seva col·laboració i sense perjudici d'ulteriors dictàmens que li siguin sol·licitats, elaborarà un document on es reflecteixi el seu dictamen sobre la idoneïtat del sistema actual quant a cobertures, recursos i primes.

- Investigar i analitzar, de forma continuada, els riscos de l'ACT i les diferents alternatives del mercat assegurador, per aconsellar noves cobertures, aconseguir millores en les condicions tècniques i minimitzar el cost del programa d'assegurances.
- Redactar i mantenir actualitzat un "Manual Resum de les assegurances de l'ACT" en el que es descriguin de forma detallada les característiques principals de cadascun dels contractes d'assegurances.
- En base al manual especificat al punt anterior, l'empresa contractista realitzarà sessions de presentació de les pòlisses i cobertures vigents, així com les que es puguin contractar com a noves, al personal de l'ACT.
- 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.

Més concretament:



- L'empresa contractista rebrà els comunicats de sinistres de l'ACT i immediatament els comunicarà a l'entitat asseguradora; també s'encarregarà d'obtenir la informació que calgui, tant per part dels sinistrats com per part de l'entitat asseguradora.
- L'empresa contractista tindrà l'obligació de facilitar a l'ACT i mantenir actualitzada, com a mínim, la següent informació:
 - número de referència del sinistre obert per l'entitat asseguradora;
 - provisió tècnica actualitzada;
 - nom i cognoms del/dels pèrit/pèrits, si fos el cas que intervinguessin en la tramitació del sinistre;
 - acceptació o rebuig del sinistre per part de l'asseguradora (en cas de rebuig caldrà facilitar també un informe de valoració)

Tota aquesta informació es farà arribar a l'ACT en suport informàtic.

- Assessorament en la preparació de licitacions públiques d'assegurances:
 - Assistència en tot allò que sigui necessari en licitacions públiques i, particularment, redacció i preparació dels plecs de condicions.
 - Si s'escau, examen de les ofertes presentades i elaboració de l'informe de valoració, per a l'assessorament a la mesa de contractació.
- Assessorament en la formalització dels contractes d'assegurances i validació de les condicions establertes a la pòlissa, per assegurar que corresponen a la finalitat esperada.
- Gestionar les pòlisses per a que en tot moment estiguin actualitzades i reflecteixin les modificacions contractuals produïdes durant el període de vigència.
- Lliurar els documents de les pòlisses, les cartes de garantia, els certificats d'assegurança, els suplementes d'altres i baixes i, en general, tots els documents relatius a l'assegurança en un termini que s'acordarà entre l'empresa contractista i l'ACT.
- Emetre informes periòdics en els que es reflecteixi la situació dels contractes d'assegurances subscrits: sinistralitat, costos, cobertures, límits, etc.
- En general, qualsevol servei de mediació relacionat amb el programa d'assegurances de l'ACT.

La comunicació amb la corredoria serà preferentment mitjançant correu electrònic o per via telefònica en els casos més urgents. En qualsevol cas els missatges de correu electrònic de l'ACT al corredor seran suficients per garantir la gestió corresponent.

4. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació

El mediador es compromet a lliurar els informes i respondre les consultes en els següents terminis:

- Consultes, mitjançant correu electrònic, en un màxim de 2 dies hàbils a comptar des de la seva sol·licitud.
- Informes sobre qualsevol matèria d'assegurances en un termini màxim de 15 dies naturals a comptar des de la seva sol·licitud, mitjançant correu electrònic. En cas d'urgència aquests es lliuraran en el termini de 10 dies naturals. Es considerarà 'cas d'urgència' qualsevol situació que requereixi una resposta immediata per evitar o minimitzar danys, riscos o perjudicis que puguin comprometre la cobertura de l'assegurança o els interessos de la persona assegurada o l'ACT. La qualificació d'una sol·licitud com a urgent podrà ser efectuada per l'ACT en el moment de la seva petició.



- Facilitar, degudament revisats, els certificats d'assegurances, els suplements d'altres i baixes i els apèndix, dins dels 2 dies hàbils següents al dia en que l'ACT els hi hagi sol·licitat (mitjançant correu electrònic).
- En el cas de renovació, facilitar les pòlisses d'assegurances, un cop revisades, en el termini màxim de 2 mesos abans de la data d'efecte de les pòlisses intermediades, juntament amb els costos de renovació i regularització d'aquestes (costos dels suplements d'altres i baixes produïts durant l'any).
- Comunicar qualsevol incidència que es produeixi en el servei referent a les pòlisses contractades, les seves cobertures, indemnitzacions o reclamacions:
 - Incidències greus: Aquelles corresponents a reclamacions, manca de cobertura, o indemnitzacions / taxacions i accidents que puguin suposar la interposició d'una demanda (civil o penal) o que siguin d'un elevat import econòmic. Termini màxim de **24 hores** des de que el mediador o l'asseguradora en té coneixement.
 - Incidències lleus: La resta. Termini màxim de **48 hores** des de que el mediador o l'asseguradora en té coneixement.
- Reposició de personal i efectius destinats al servei. El mediador es compromet a substituir les baixes del personal destinats a l'equip de prestació del servei sense que això suposi una disminució en la qualitat del servei efectiu.
- Lliurament d'ordres del dia i documentació corresponent a les comissions i sessions de treball. **Una setmana** abans de la celebració de la comissió o sessió.
- Lliurament de les actes de les reunions de les comissions o sessions de treball. **Una setmana** amb posterioritat a la celebració de les mateixes.

5. Descripció dels mitjans personals

Per a proporcionar assistència i suport tècnic en la contractació i la tramitació de tota la sinistralitat, el mediador designarà les següents professionals:

- a) Un/a **coordinador/a** el qual haurà de ser mediador d'assegurances col·legiat del "Grup A" o "Nivell 1" (segons nova nomenclatura del Reial Decret 287/2021, de 20 d'abril, sobre formació i remissió de la informació estadística comptable dels distribuïdors d'assegurances i reassegurances) que declari una experiència mínima de **3 anys** en el sector com a coordinador/a o mediador/a.

Aquest/a coordinador/a haurà de tenir disponibilitat horària dins de l'horari de treball laboral de l'ACT. En cas de ser fora d'horari laboral habitual de l'ACT, s'ha de garantir la disponibilitat 24 hores per dia i set dies a la setmana durant tot l'any, d'una persona a l'efecte.

L'horari laboral habitual de l'ACT és de 8 a 15 h, i de 16 a 18.30 h. de dilluns a divendres.

- b) Un/a tècnic/a, amb titulació de Llicenciatura en Dret amb **3 anys d'experiència** en el sector de les assegurances i realitzant aquest tipus de tasques: encarregat/da en la tramitació de sinistres i elaboració d'informes.
- c) Un/a **administratiu/va** amb formació FP 2n grau, amb **2 anys d'experiència** en el sector de les assegurances i realitzant aquest tipus de tasques: encarregat/da de la tramitació de suplements, altres i baixes i suport en la gestió general (sinistres, comunicats, etc.)



6. Seguiment i control de l'execució del contracte

L'òrgan de contractació designarà una persona responsable del contracte 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 haurà de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació 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 reuniran amb una periodicitat mínima mensual per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

Amb caràcter general, aquestes reunions esmentades anteriorment es duran a terme de forma telemàtica, encara que serà possible tenir reunions presencials a les oficines de l'Agència Catalana de Turisme –en aquest cas, els desplaçaments s'hauran de realitzar prioritàriament en transport públic o amb vehicles de baixes emissions: elèctrics, híbrids o de gas (bifuel de gasolina).

7. Exclusivitat

Durant la vigència del contracte adjudicat tindrà l'exclusivitat en la mediació de tots els contractes d'assegurances que es subscriguin per l'ACT.

8. Percepció de comissions.

L'empresa contractista no podrà percebre de les entitats asseguradores, sota cap concepte, comissions ni imports assimilats per actuacions integrades a l'objecte d'aquest contracte.



ANNEX 1: RELACIÓ DE PÒLISSES VIGENTS

A efectes informatius i com a punt de partida de les cobertures a desenvolupar dintre del programa anual de cobertures de l'Agència Catalana de Turisme es relacionen les diferents pòlisses subscrites actualment per l'ACT:

- Assegurança de vida i accident per al personal laboral de l'Agència Catalana de Turisme. Subscrita amb Svrne, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija. Vigent des de l'1 de gener de 2025 fins el 31 de desembre de 2025. (13.554,05€).
- Assegurança d'assistència en viatge. Subscrita amb IRIS GLOBAL SOLUCIONES DE PROTECCIÓN SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. Vigent des de l'1 de gener de 2025 fins el 31 de desembre de 2025. (11.370,00€).
- Assegurança de responsabilitat civil de personal d'administradors i personal d'alta direcció. Subscrita amb DUAL Iberica Riesgos Profesionales SAU. Vigent des de l'1 de gener de 2025 fins el 31 de desembre de 2025. (4.434,15 €).
- Assegurança de responsabilitat patrimonial i civil del personal de l'ACT. Subscrita amb Zurich Insurance PLC. Vigent des de l'1 de gener de 2025 fins el 31 de desembre de 2025. (11.364,41 €).
- Assegurança de Danys materials del patrimoni de l'ACT. Subscrita amb AXA seguros generales, SA. Vigent des de l'1 de gener de 2025 fins el 31 de desembre de 2025. (1.591,23 €).