

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DE L'ACORD
MARC DEL SERVEI DE GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES

Expedient: 2025/1

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

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 de l'Institut Català d'Investigació de l'Aigua (ICRA).

L'adjudicatari de cada contracte derivat actuarà com intermediari entre el ICRA 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, europeu 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 com les inscripcions a congressos.
- La gestió d'assegurances addicionals, especialment en viatges internacionals.

L'empresa adjudicatària de cada contracte derivat serà responsable de gestionar el compte de viatges del ICRA 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 de cada contracte derivat haurà de facturar els viatges emesos, emetent una factura per viatge amb indicació del nom del viatger, dates de viatge, origen/destinació i número de comanda.

APARTAT 2.- DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A REALITZAR

2.1 Atenció via e-mail

Les empreses licitadores hauran de posar a disposició del ICRA 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 del ICRA 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 contactar 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 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'indican a continuació.

Aquestes pòlisses aniran a càrrec exclusivament de l'adjudicatari i no podrà repercutir-ne el cost al ICRA

2.3.1 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 mitjançant transport públic, tals com, amb avió, ferrocarril, vaixell i autobús, 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 total de l'assegurat. La pòlissa calcularà un percentatge en funció de la part del cos danyada.

- Risc de mort per accident, en els desplaçaments de les persones que viatgin amb cotxe de lloguer amb o sense conductor.

S'estableix una cobertura mínima de 375.000€ per defunció o incapacitat total de l'assegurat. La pòlissa calcularà un percentatge en funció de la part del cos danyada.

2.3.2 Assegurança d'assistència durant els viatges a l'estranger

- Transport i repatriació sanitària dels assegurats ferits, malalts o morts.
- Despeses mèdiques quirúrgiques, farmacèutiques i d'hospitalització: fins a 6.000€ per viatges a l'estranger. En els casos de desplaçaments a Andorra i territoris insulars espanyols, Ceuta, Melilla i illes Canàries: fins a 600€
- Despeses odontològiques d'urgència:
 - Estranger i illes Canàries, Balears, Ceuta i Melilla: 900€
 - Andorra: 600€
- Despeses de prolongació d'estada en un hotel estranger per estada hospitalària: 210€/dia i durant 10 dies.
- Préstec i/o avançament de fiances i despeses processals :
 - 30.000€ per fiança
 - 3.000€ per honoraris de defensa jurídica.
- Recerca d'equipatges i efectes personals transportats en avió, vaixell, ferrocarril o autocar i transport d'equipatge i efectes personals oblidats o recuperats amb el límit de 120€.
- Pèrdua d'equipatge facturat en transport públic, indemnització amb límit de 600€ per embalum i màx de 3.000€
- Informació legal a l'estranger.
- Informació de viatges.
- Transmissió de missatges.

2.3.3 Assegurança per a imprevists

- Cancel·lació del vol, demora superior a 12 hores, pernoctació obligada o pèrdua de connexió entre trajectes a causa d'un retard: fins a 120€.

2.3.4 Responsabilitat Civil

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

300.000,00€.

2.4.- Equip gestor

S'establirà un únic equip gestor amb un equip de professionals fixes que seran els interlocutors entre l'agència i ICRA. 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.

Els membres de l'equip gestor hauran d'acreditar disposar dels següents coneixements lingüístics:

- Català: Natiu, en el cas de persones estrangeres, hauran de demostrar coneixements suficients de català, acreditant-lo amb el nivell de suficiència (nivell C).
- Castellà: Natiu, en el cas de ser persones estrangeres, hauran de demostrar coneixements suficients de castellà, i acreditar el nivell de suficiència (nivell C) amb el certificat d'aptitud en espanyol per a estrangers expedit per les escoles oficials d'idiomes o amb certificat conforme han cursat primària, secundària i/o batxillerat a l'Estat espanyol, o equivalent.

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

APARTAT 3.- OPERATIVA DE SERVEI

3.1.- GESTIÓ DE RESERVES

Quan apareix la necessitat d'efectuar un viatge, el responsable de contractar-lo es posarà en contacte per correu electrònic amb l'empresa gestora del compte de viatges, per comunicar les dades i característiques del viatge. En aquest correu electrònic, la persona peticionària adjuntarà un document denominat "Sol·licitud Pressupost" on hi

constarà necessàriament, el número de viatge (comissió de servei) i el codi i nom del projecte que es farà càrrec de la despesa, entre d'altra informació.

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.

Un cop l'adjudicatària obtingui la confirmació de la persona peticionària, emetrà i li enviarà per correu electrònic, una factura proforma amb el preu total del servei, desglossat en els diferents conceptes de què consti. Amb la factura proforma, la persona peticionària farà arribar a l'empresa adjudicatària la comanda i el seu número per tal de poder facturar-ho.

En cas que no s'obtingui la comanda corresponent, l'adjudicatari haurà de requerir-la necessàriament al sol·licitant abans d'emetre factura. Igualment, si li manquen dades de la persona sol·licitant, 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 a la persona peticionària que hagi sol·licitat els mateixos mitjançant el correu electrònic, amb el document adjunt denominat "Sol·licitud de Pressupost".

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.- 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 DELS SERVEIS

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.

El ICRA 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

L'empresa adjudicatària haurà de facturar mensualment els viatges emesos, emetent

una factura per viatge, amb l'import total desglossat en funció dels seus conceptes, amb indicació del nom del viatger, DNI, dates de viatge, origen/destinació, codi de projecte i número de comanda. Haurà de reflectir exactament el mateix import que la factura proforma emesa amb anterioritat.

Les factures s'emetran prèvia validació del servei a plena satisfacció del ICRA 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 6.- MITJANS PERSONALS I MATERIALS

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.

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 ICRA, 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 ICRA, 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 ICRA I DE LES PARTS

7.1.- Drets de l'ICRA:

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

7.2.- Obligacions de l'ICRA:

- 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 de l'ICRA el preu del contracte segons l'oferta presentada i l'adjudicació del mateix.

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 ICRA sobre el funcionament del servei.
- Guardar sigil professional en relació amb els serveis duts a terme dins l'objecte del contracte.
- Informar al ICRA sobre la prestació del servei. Per això, haurà d'atendre satisfactòriament les demandes d'informació que li formuli.

APARTAT 8.- CONFIDENCIALITAT

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.