

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I RESERVES DE LA CENTRAL DE RESERVES DE LA XARXA JOVE D'ALBERGS DE CATALUNYA (XANASCAT)

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Agència Catalana de la Joventut (en endavant, ACJ) és l'encarregada de gestionar, explotar i mantenir la Xarxa Jove d'Albergs de Catalunya (en endavant, XANASCAT) d'acord amb l'article 5 de la Llei 6/2006, de 26 de maig, de creació de l'ACJ.

La XANASCAT posa a la disposició de les seves persones usuàries més de 40 albergs repartits per Catalunya, dels quals 20 són de gestió pròpia de l'ACJ i la resta estan adherits a la xarxa.

L'objecte del present plec és definir els requisits i les especificacions tècniques particulars que han de regir la contractació de la prestació del servei d'informació i reserves de la central de reserves de XANASCAT.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

2.1 Abast del servei

Les activitats incloses en el servei es detallen a continuació:

- a) Atenció als usuaris que contactin amb la central d'informació i reserves de la XANASCAT tant per via telefònica, correu electrònic, correu ordinari o fax, interessant-se pels diferents serveis i programes organitzats o executats per l'ACJ existents i aquells que es creïn durant l'execució del servei tant en quant a continguts com a condicions de participació i facilitar la informació necessària per la inscripció als mateixos.
- b) Informació als usuaris sobre els albergs de la XANASCAT, tant de la situació com de l'entorn, de la disponibilitat de places i les condicions d'utilització dels mateixos.
- c) Efectuar reserva de places pels albergs en cas d'haver disponibilitat tot enviant la informació necessària als usuaris per completar el procés de reserva.
- d) Donar resposta a les comunicacions dels usuaris que arribin a la central de reserves. Atendre les diferents bústies electròniques de l'ACJ tant per informació com per reserves dels diferents programes i/o estades als albergs.
- e) Elaborar pressupostos associats a reserves mitjançant el programa que existeixi per a aquest fi incloent activitats o altres efectes que es puguin oferir als usuaris.
- f) Participar, dins de l'horari laboral, en fires per donar a conèixer les activitats de l'ACJ i promocionar els albergs de la XANASCAT, sempre que la direcció de XANASCAT ho consideri adient.

2.2 Prestació del servei

El personal mínim necessari serà de quatre persones: 3 tècnics/ques de reserves i 1 coordinador/a. La jornada laboral serà de 40 hores setmanals de dilluns a divendres per cada lloc de treball distribuïdes entre les 7:30 hores i les 19:00 hores dins de les quals serà l'ACJ qui determinarà l'horari d'atenció telefònica i les persones dedicades a les diferents tasques de la central si s'escau.

Essent presencial la manera prioritària de desenvolupar la feina, l'ACJ es reserva la possibilitat de determinar la modalitat de teletreball per una part o per tot l'equip de reserves si les circumstàncies així ho aconsellen.

Els horaris de presència a la central de reserves de la XANASCAT s'adequaran als horaris d'obertura de les oficines de serveis centrals de l'Agència Catalana de la Joventut. Igualment es tindran en compte els horaris de l'Agència Catalana de la Joventut en quant a jornades especials, reduïdes o fires, sempre que es consideri necessari.

2.3 Organització del servei

El licitador haurà de presentar el model organitzatiu proposat per cobrir el servei de la central de reserves XANASCAT. La direcció de XANASCAT podrà proposar les modificacions que consideri pertinents al model de l'empresa adjudicatària. Aquest model inclourà una relació del personal que es destinarà a l'execució del contracte, on s'indiqui el seu perfil professional.

En el cas que sigui necessari substituir alguna de les persones contractades per executar el servei, caldrà que l'empresa adjudicatària faci arribar prèviament una declaració responsable per la qual acredita que la persona que executarà el servei compleix amb les condicions del contracte. Si des de la Direcció de Serveis a la Joventut no es considera apropiada la nova persona l'empresa haurà de presentar una nova persona candidata.

En el cas de detectar i acreditar una prestació del servei insatisfactòria a criteri de la Direcció de l'Àrea Xanascats de la Direcció de Serveis a la Joventut per part del personal que executa el contracte, aquesta es reserva la potestat de demanar la seva substitució.

El licitador, quan esdevingui adjudicatari, haurà de presentar la informació sobre les persones, torns, horaris i previsió de suplència per vacances, vagues, permisos i baixes laborals; així com el protocol de crisi que seguiran per tal de restablir el servei en els casos en què, per causes imprevistes, s'interrompi el normal funcionament d'aquest.

3. COORDINACIÓ, GESTIÓ I AVALUACIÓ DEL SERVEI

3.1 Supervisió i coordinació de l'activitat

- Assegurar i garantir l'aplicació dels procediments operatius i documents relacionats per dur a terme la gestió del servei
- Valorar i traslladar propostes de millora en l'àmbit de l'operativa
- Detectar incidències tècniques i operatives

3.2 Gestió de la qualitat i formació

- Realitzar el seguiment, mesura i anàlisi dels processos implicats en la prestació dels servei i implementar les accions necessàries per complir amb els objectius establerts de millora contínua de la qualitat
- Garantir la competència necessària del personal per realitzar la prestació del servei, detectar necessitats formatives i proporcionar formació o adoptar altres mesures per satisfer dites necessitats

3.3 Interlocució amb els responsables de XANASCAT

L'empresa licitadora haurà de presentar en la seva oferta una proposta de la metodologia i eines pel seguiment del servei i interlocució amb la XANASCAT.

La interlocució entre l'empresa adjudicatària i els responsables de la XANASCAT es durà a terme com a mínim mitjançant les següents comissions o grups de treball sense perjudici d'altres que es puguin establir, ja siguin puntuals o regulars:

a) Comissió de seguiment operatiu, formada pels responsables de la XANASCAT i els responsables de l'empresa adjudicatària que es reuniran cada dos mesos per supervisar i garantir el compliment de les clàusules contractuals.

b) Reunions operatives entre la coordinadora de l'equip i la persona delegada per la XANASCAT, amb periodicitat quinzenal, pel tractament de dubtes, detecció d'incidències, revisió i propostes d'actualització de procediments, així com el plantejament de propostes de millora en l'operativa.

La Direcció de l'Àrea Xanascats de la Direcció de Serveis a la Joventut realitzarà el seguiment del servei, així com la seva coordinació mitjançant reunions periòdiques amb la persona que faci la coordinació del servei. Així mateix, la persona que coordini el servei haurà d'assistir a les reunions de coordinació XANASCAT, o quan la Direcció de Serveis a la Joventut ho consideri pertinent.

En qualsevol moment l'interlocutor de la XANASCAT podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària qualsevol informació addicional necessària per al seguiment i avaluació de l'activitat del servei.

3.4. Avaluació

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar sempre que se li requereixi, informes, dades o memòries del servei. Així mateix, facilitarà la realització de qualsevol avaluació o auditoria que es requereixi.

4. CATEGORIES I PERFILS DEL PERSONAL DEL SERVEI

4.1. Personal necessari

L'empresa adjudicatària ha de contractar i destinar el personal necessari per a desenvolupar les activitats objecte del servei. Aquest personal no mantindrà cap mena de vincle ni relació laboral amb l'ACJ.

4.1.1 Gerència

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable del contracte, amb capacitat executiva, per dotar dels recursos materials, tècnics i humans que siguin necessaris per dur a terme els requeriments d'aquest plec i de les millores que s'hagin ofert.

Haurà de garantir el compliment del contracte i actuar com a interlocutor del proveïdor davant la XANASCAT. No és necessària la seva dedicació exclusiva, però si la seva disponibilitat per tal de comunicar-se i coordinar-se amb la XANASCAT, sempre que sigui necessari.

4.1.2 Coordinador/a

Funcions a realitzar:

- Coordinació amb la direcció de XANASCAT
- Seguiment i control de les actuacions de les persones de l'equip de reserves
- Resoldre dubtes operatius de les persones de l'equip de reserves
- Garantir que les persones de l'equip apliquen correctament tots els protocols i procediments del servei
- Assistir a les reunions de coordinació a les que sigui convocat/da
- Detectar necessitats de formació
- Gestionar les incidències i situacions excepcionals que es puguin produir
- Participar en els processos de formació i qualitat del servei
- Informar i atendre als usuaris dels albergs (activitats, condicions d'anul·lació de reserves...etc.)
- Fer reserves d'albergs propis i adherits (reserves d'estades, activitats, llistes d'espera, anul·lacions, seguiment i control de bestretes, etc.)
- Fer reserves sobre programes específics que realitza la XANASCAT



- Realitzar tasques comercials (d'informació als clients, de telemàrqueting, de creació de base de dades, de suport a fires, etc.)

Perfil professional:

- Formació acadèmica: Cicle Formatiu Grau Superior de turisme o similar o Diplomatura en turisme o similar o experiència provada mínima de 2 anys a una central de reserves d'albergs o a una agència de viatges al departament de grups havent desenvolupat tasques de reserva, recerca i atenció als clients.
- Experiència com a comandament de servei, o en tasques similars dins del servei.
- Coneixements d'ofimàtica.
- Nivell mínim C de català.
- Nivell suficient d'anglès per mantenir una conversa telefònica (equivalent a C1). Cas de no comptar amb la titulació es podrà demanar que es sotmeti a una prova de nivell.
- Coneixements bàsics d'almenys un altre idioma fora del castellà, català i anglès.
- Capacitat de treball en equip.
- Autonomia, responsabilitat i iniciativa.
- Capacitat de lideratge i organització d'equips.
- Capacitat de detecció de les necessitats dels usuaris.
- Capacitat d'organització i aportar millores al servei.

4.1.3 Tècnics/Tècniques de reserves

Funcions a realitzar:

- Informar i atendre als usuaris dels albergs (activitats, condicions d'anul·lació de reserves...etc.).
- Fer reserves d'albergs propis i adherits (reserves d'estades, activitats, llistes d'espera, anul·lacions, seguiment i control de bestretes, etc.).
- Fer reserves sobre programes específics que realitza la XANASCAT.
- Realitzar tasques comercials (d'informació als clients, de telemàrqueting, de creació de base de dades, de suport a fires, etc.).
- Participar en els processos de formació i qualitat.

Perfil professional:

- Formació acadèmica: Cicle Formatiu Grau Superior de turisme o similar o Diplomatura en turisme o similar o experiència provada mínima de 2 anys a una central de reserves d'albergs o a una agència de viatges al departament de grups havent desenvolupat tasques de reserva, recerca i atenció als clients.
- Coneixements d'ofimàtica (bàsic).
- Nivell mínim C de català.
- Nivell B2 d'anglès. Cas de no comptar amb la titulació es podrà demanar que es sotmeti a una prova de nivell.
- Coneixements bàsics d'almenys un altre idioma fora del castellà, català i anglès.
- Capacitat de treball en equip.

5. FORMACIÓ

L'empresa adjudicatària s'encarregarà d'impartir, conjuntament amb el responsable de XANASCAT, la formació inicial dels i les aspirants i la formació continuada de l'equip assignat, assumint els costos derivats d'aquestes i garantint que es disposa de material necessari per dur a terme aquestes formacions.

El contingut i la planificació d'aquestes formacions serà validat per la Direcció de Serveis a la Joventut, qui revisarà els continguts i mantindrà l'autoritat d'aplicar les modificacions oportunes en funció de criteris tècnic o normatius, o davant d'eventualitats tecnològiques i/o operatives que requereixin modificar els continguts dels processos formatius establerts.

5.1 Formació inicial

Tot el personal que s'incorpori al servei haurà de superar, prèviament, el procés de formació inicial mitjançant l'avaluació individual dels responsables de Xanascat. La formació inicial, impartida pel personal tècnic qualificat de l'empresa adjudicatària en col·laboració amb el responsable de la XANASCAT, serà d'un mínim de 40 hores.

6. SELECCIÓ I CONDICIONS LABORALS

6.1 Selecció de personal

L'empresa adjudicatària és l'encarregada de seleccionar i contractar el personal que prestarà el servei. Tot el procés selectiu ha d'assegurar que les persones seleccionades compleixin els requeriments establerts en el present plec i tinguin els coneixements, les capacitats i les habilitats que es requereixen per al desenvolupament de cada categoria professional i lloc de treball concret en el moment d'incorporar-se al mateix.

L'empresa contractista fins a 31.12.2025 es regeix sota l'empara del conveni d'oficines i despatxos, per la qual cosa l'empresa adjudicatària haurà de subrogar a les persones que ocupen aquests llocs de treball si les mateixes volen continuar al seu lloc de treball, d'acord amb el plec de clàusules administratives.

L'adjudicatari documentarà a la Direcció de Serveis a la Joventut el grau de formació i experiència del personal que proposa incorporar al servei, d'acord amb els requeriments del present plec almenys amb 15 dies d'antelació a l'inici del servei.

Transcorregut un període de 3 mesos, o en tot cas abans de finalitzar el període de prova, la Direcció de Serveis a la Joventut es reserva la potestat de donar el vist i plau sobre la capacitat dels treballadors de nova incorporació per desenvolupar les tasques requerides pel lloc de treball. La Direcció del servei es reserva el dret a no acceptar, per causes justificades, als candidats proposats si no els considera idonis pel mateix. En aquest cas, podrà demanar la seva substitució per altres candidats que s'ajustin millor al perfil requerit.

6.2 Condicions salarials

Atès l'augment de funcions a realitzar per part dels membres de l'equip, en el marc dels diversos programes i serveis de la XANASCAT, totes les persones treballadores percebran els conceptes salarials estipulats segons el conveni col·lectiu d'oficines i despatxos de Catalunya, sent com a mínim el coordinador/a un grup 3 nivell 1, i els/les tècnics/ques de reserves un grup 3 nivell 2.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec i complirà, sota la seva exclusiva responsabilitat, les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social, prevenció de riscos laborals i seguretat i salut laboral, així com qualsevol altra de caràcter particular o general que exigeix la normativa vigent i restant personal que destini per al desenvolupament de l'objecte del present contracte.

6.3 Condicions laborals

L'empresa adjudicatària ha de garantir als seus treballadors, com a mínim, les condicions laborals establertes en el conveni col·lectiu d'oficines i despatxos de Catalunya vigent en cada moment.

El personal de l'empresa adjudicatària que treballi a l'Agència Catalana de la Joventut, dins de l'àrea XANASCAT està obligat a respectar el Reglament de Règim Intern de l'ACJ.

Per tal de garantir la qualitat del servei prestat, l'empresa adjudicatària no podrà subcontractar el personal operatiu i de gestió del servei en cap cas.

El personal de l'entitat adjudicatària conviurà amb les persones que hi treballen a l'ACJ, però no existirà relació laboral entre els empleats.

Degut el caràcter del servei, l'empresa que resulti adjudicatària haurà de presentar en la seva oferta les mesures a adoptar per fomentar l'estabilitat laboral del personal adscrit al servei. De la mateixa manera, haurà de detallar la metodologia per la gestió del calendari laboral, pla de pauses i descansos i la gestió de vacances i permisos.

6.4. Seguretat i salut i coordinació d'activitats

L'empresa adjudicatària està obligada a observar i complir les disposicions incloses en la normativa sobre seguretat i salut laboral vigent, en relació amb els seus treballadors.

En aquest sentit haurà de tenir al dia tota la documentació que precisi en relació a la mencionada normativa i a disposició del responsable del contracte.

L'adjudicatari ha de complir amb tota la normativa de prevenció de riscos laborals i realitzar l'avaluació de riscos laborals del personal amb presència contínua als centres de l'ACJ, d'acord amb

les funcions que hi desenvolupen i realitzarà les activitats pròpies i inherents a la coordinació d'activitats empresarials necessàries per a l'execució del contracte.

7. OBLIGACIONS

Sens perjudici de les obligacions esmentades al llarg d'aquest plec de prescripcions tècniques, les parts es comprometen a:

L'empresa adjudicatària es compromet a:

- Seleccionar, contractar i aportar el personal necessari per efectuar el servei.
- Acreditar davant el responsable del seguiment de l'execució del contracte per part de l'ACJ amb anterioritat a la incorporació al lloc de treball de cada treballador que aquest disposa, com a mínim, de la formació especificada en el punt 5.
- Garantir que la persona designada tingui la capacitat necessària i suficient per a desenvolupar les tasques i obligacions recollides al punt 4.1.2 de forma adequada i amb plena autonomia i iniciativa.
- Garantir que adscriurà a l'execució del contracte persones que no hagin estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual per exercir professions, oficis o activitats que impliquin contacte habitual amb menors.
- Executar el servei sota el seu risc i ventura i estarà obligat a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència d'aquesta execució.
- Complir les disposicions vigents, generals i sectorials, entre d'altres, en matèria laboral i de seguretat i higiene en el treball, prevenció de riscos laborals i qualsevol altre de caràcter específic o general, establert per la legislació vigent.
- Prestar el servei en el temps, lloc, terminis i condicions que es determinin.
- Per tal de comprovar el compliment de les condicions pactades al contracte l'ACJ podrà fer auditories demanant la informació que consideri oportuna a l'empresa adjudicatària i aquesta l'haurà de facilitar en un termini màxim de quinze dies.
- En cas de baixa laboral de qualsevol treballador, aquesta s'haurà de cobrir en un temps màxim d'una jornada laboral; no obstant si el termini ofert pel licitador fos inferior serà aquest termini ofert el que s'haurà de complir.
- En el supòsit de vaga, comprometre's a oferir les solucions que garanteixin la correcta realització dels serveis mínims decretats per l'ACJ.
- Respondre del material i/o mobiliari no propi que resulti malmès per un ús inadequat, fer-se càrrec de les reparacions i satisfer les indemnitzacions pels danys i perjudicis que es produeixin a tercers persones com a conseqüència de l'execució del contracte.
- Fer-se responsable de la qualitat tècnica de les prestacions, dels serveis realitzats i de les conseqüències que es puguin produir per l'Agència Catalana de la Joventut o per a tercers, de les omissions, errors, mètodes inadequats i conclusions incorrectes en l'execució del contracte, amb total indemnitat per a l'Agència Catalana de la Joventut.

- Dur a terme la formació necessària dels seus treballadors pel desenvolupament del servei i de les funcions descrites en el punt 5 d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques.
- Elaboració de documents de treball necessaris per fer arribar la informació requerida per la XANASCAT.

L'Agència Catalana de la Joventut es compromet a:

- Satisfer el preu que es determini per cada hora de servei realitzada i fer efectiu el pagament d'acord amb els condicions establertes en el present Plec i en el Plec de Clàusules administratives.
- Proporcionar les instal·lacions físiques i de l'equipament tecnològic necessari per desenvolupar l'objecte del servei a les instal·lacions de l'ACJ, així com la renovació i manteniment dels mateixos per qualsevol averia o desperfecte fruit de l'ús adequat dels equips. En cas d'averia o mal funcionament ocasionada per un mal ús per part del personal de l'empresa adjudicatària, serà aquesta qui és farà càrrec de les despeses que correspongui.

L'Agència Catalana de la Joventut disposa de les facultats de:

- En el supòsit que el contractista incorri en actes o omissions que puguin interrompre el funcionament normal del servei, exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per tal de restablir el bon ordre en l'execució del que estigui pactat, sense perjudici de la possible resolució del contracte si s'incorre en alguna causa de resolució del mateix o l'establiment de penalitats.
- En cas de resolució del contracte per causes imputables al contractista, l'Agència Catalana de la Joventut podrà obligar-lo a continuar la prestació del servei contractat en els mateixos termes pactats o a pagar els costos que tingui la continuació del servei en cas que hagi de ser l'ACJ qui l'hagi d'assumir per assegurar-ne la qualitat d'aquest servei en tant no s'hagi realitzat l'oportuna nova adjudicació i l'inici del servei del nou contractista en les mateixes condicions que venia realitzant fins a la data de la finalització.

8. PENALITATS

El contracte s'executarà segons els compromisos adquirits per l'empresa adjudicatària en la seva oferta i les clàusules administratives i tècniques que regeixen el present contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que se'n derivin per a l'ACJ o per tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

L'execució del contracte es desenvoluparà sota la supervisió, inspecció i control de l'ACJ, que podrà

dictar les instruccions precises pel compliment del contracte (a través del coordinador/a).

Els incompliments en que incorri l'empresa adjudicatària durant la prestació del servei, se'ls hi aplicaran les penalitats corresponents que es detallen a continuació.

Durant el període de desenvolupament:

1. Incompliment per no cobrir una persona, ja sigui baixa, vaga o qualsevol altre factor en un termini màxim d'una jornada laboral (si el termini ofert pel licitador fos inferior, serà aquest termini ofert el que s'haurà de complir): 300€ en la facturació mensual per cada jornada d'incompliment o la part proporcional si no arriba a una jornada.
2. L'incompliment en quant al perfil i/o formació de les persones cridades a substituir les baixes. Si es dona el cas, la persona candidata pot ser rebutjada i s'incorrerà en l'incompliment 1.
3. Incompliment en quant a la formació prèvia necessària pel desenvolupament del servei: 300 € per cada jornada fins les 40 hores de formació prèvies que indica el present plec essent el total de 1.500€.
4. Incompliment en quant al perfil o la formació prèvia de les persones destinades a incrementar l'equip, cas d'haver estat ofert per l'empresa adjudicatària i valorat en la consecució del servei s'incorrerà en els incompliments 1 i 3.
5. L'incompliment del calendari de formació per l'assoliment de la puntuació estipulada suposarà una penalització de 100€ mensuals per cada hora de formació no realitzada fins l'acompliment de la previsió del pla de formació.

L'acumulació d'incompliments podrà donar lloc a la resolució del contracte.

En cas de produir-se una situació susceptible de penalitat, l'ACJ iniciarà el procediment de penalitats corresponent.