

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'UNA AGÈNCIA DE VIATGES

EXPEDIENT NÚM. 2511OB03

1. OBJECTE I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és determinar les condicions d'execució del servei d'una agència de viatges per l'assistència en la gestió integral de la preparació i concreció de qualsevol tipus de viatge, així com l'assistència en la gestió d'actes corporatius.

Les entitats receptores dels serveis seran:

- Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals (Ens Públic).
- Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, SA.
- Fundació La Marató de TV3.

En aquest plec de prescripcions tècniques s'especifiquen les característiques bàsiques que han de regir en el servei, que inclou:

- La gestió de les reserves, de l'emissió, de la modificació, de l'anul·lació, si s'escau, i del lliurament de bitllets de transport aeri, terrestre i marítim, tant a nivell nacional com internacional.
- La gestió de l'emissió, de la modificació o de l'anul·lació, si s'escau, de les reserves d'allotjament en hotels, apartaments, albergs i residències, tant a nivell nacional com internacional.
- La gestió del lloguer de vehicles (nivell nacional i internacional), la recollida i entrega als viatgers, el lloguer de sales de conferències i reunions, restaurant i, en general, de qualsevol servei propi de les agències de viatges.
- Informació sobre visats i altres tràmits administratius i legals per viatjar, sempre que sigui necessari.

2. USUARIS DEL SERVEI

Els usuaris de les prestacions objecte del present contracte seran els empleats i col·laboradors adscrits a les entitats i empreses que componen el grup Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, en qualsevol dels seus centres i delegacions arreu de l'estat i l'estranger, amb motiu dels desplaçaments que aquests hagin de realitzar per motius professionals vinculats a la seva activitat dins l'empresa.

3. POLÍTICA DE VIATGES.

D'acord amb l'actual política de viatges de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, SA els establiments hotelers han de ser de categoria estàndard, d'acord amb la classificació del Decret 159/2012, de 20 de novembre d'establiments

d'allotjament turístic o, segons els requeriments del viatge, allotjaments tipus apartament, alberg o similars. Els bitllets de transports seran de classe turista i els vehicles de lloguer segons les necessitats de producció.

Per garantir la seguretat del conductor/viatger, és obligatori fer la reserva del vehicle incloent l'assegurança amb les màximes garanties (Tot risc, full credit).

No obstant això, en els casos d'urgència degudament justificada, quan no hi hagi bitllet o passatge de la classe turista o en funció de les característiques del viatge, es podrà contractar una classe superior.

4. MITJANS HUMANS. EQUIP DE TREBALL I MATERIALS

El model de servei requerit és el d'"outplant", això és, un servei d'atenció al client situat a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària i des d'on els equips treballaran exclusivament per la CCMA, SA, essent un equip personalitzat i adaptat a la CCMA, SA.

4.1 Mitjans humans. Equip de treball

L'empresa adjudicatària ha de posar a disposició d'aquest contracte un mínim de 2 persones que seran les encarregades de gestionar els diferents encàrrecs del servei que es sol·licitin. A més d'aquestes dues persones, haurà de designar una persona responsable del servei.

Les persones que componen l'equip de treball i el responsable del servei han de parlar i escriure correctament els idiomes català, castellà i anglès. A més, el responsable de l'equip haurà de ser diplomad en Turisme o un títol equivalent, o bé acreditar una experiència en l'organització de viatges mínima de 5 anys.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'estabilitat de l'equip d'"outplant" amb les característiques i els mínims indicats anteriorment, en els casos d'absentisme per baixes, vacances i finalitzacions contractuals. En aquest sentit, l'adjudicatari informará del percentatge d'absentisme i com es gestiona la cobertura del mateix.

4.2 Mitjans materials i requeriments tècnics

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del contracte una oficina on s'executaran els encàrrecs que se'n derivin d'aquesta licitació (sistema "outplant"), sense perjudici d'altres oficines que eventualment es puguin posar a disposició d'aquest contracte.

L'adjudicatari haurà de treballar com a mínim amb dos GDS "Sistemes de Distribució Global" per tal de tramitar les peticions de viatges efectuades per part de la CCMA,SA

D'altra banda, l'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició per l'execució del contracte, com a mínim:

- Un programa informàtic que permeti l'auto reserva completa del servei. Aquest programa informàtic haurà d'incloure les companyies de baix cost i les pàgines web de les línies aèries convencionals i els acords que pugui tenir la CCMA,SA amb les companyies de serveis de transport i viatge. Ha de garantir la connexió simultània, si és possible, d'un mínim 10 usuaris localitzats en diferents delegacions nacionals i internacionals de la CCMA, SA.

- Un sistema d'alertes que faciliti informació sobre qualsevol aspecte que pugui generar una incidència en els viatges planificats o pendents de planificar (vagues, incidències tècniques, polítiques, meteorològiques). Aquest sistema permetrà la parametrització d'enviaments de les alertes als viatgers afectats. L'adjudicatari facilitarà a la CCMA,SA un usuari d'accés a l'eina per a la visualització d'aquestes alertes de forma automàtica.
- Un sistema de seguretat i localització actualitzada i en temps real de viatgers, accessible via internet les 24 hores del dia, 7 dies a la setmana.
- Una eina informàtica on-line web que permeti poder explotar les dades de l'activitat realitzada i generar, com a mínim, informes de gestió i resolució d'incidències.
- Una base de dades amb el perfil dels principals viatgers, amb les seves dades i preferències.

5. HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa licitadora haurà de garantir, com a mínim, un servei d'oficina de dilluns a divendres de 9 hores a 19 hores ininterrompudament. Es necessari que l'adjudicatari disposi de mitjans suficients i d'una organització adequada per tal d'atendre qualsevol petició que realitzi dins aquest horari. Aquest servei estarà cobert per l'equip "outplant".

6. SERVEI D'ATENCIÓ 24 HORES 365 DIES

Les empreses licitadores hauran de disposar d'un servei d'atenció 24 hores i 365 dies l'any per cobrir aquelles demandes de servei que es puguin produir fora dels horaris d'oficina proposats en les seves ofertes.

Aquest servei ha de permetre fer qualsevol servei encara que no sigui urgent, totes les operacions possibles (reserves, canvis d'última hora) a qualsevol hora del dia i de la nit. El personal d'atenció d'aquest servei haurà de prestar una atenció personalitzada reconeixent les característiques del client i la seva política de viatges.

Per a la gestió del servei d'atenció 24x365, l'empresa adjudicatària posarà a disposició de la CCMA,SA un número de telèfon exclusiu.

El personal d'atenció d'aquest servei gestionarà les peticions i incidències que es puguin produir fora dels horaris de prestació del servei habitual i les que es produeixin en el transcurs del viatge. Es per això que els usuaris d'aquest servei podran ser qualsevol dels viatgers de la CCMA,SA.

7. ASSISTÈNCIA EN LA GESTIÓ D'ACTES CORPORATIU

L'adjudicatari haurà d'assistir, a petició de la CCMA,SA, en la gestió d'actes, reunions i convencions que organitzi la pròpia CCMA,SA bé sigui a les seves instal·lacions, bé sigui en hotels, centres de convencions o similars.

El servei consistirà entre d'altres en la contractació de les sales de reunions o de celebració del acte, així com en la gestió del personal assistent i la logística de l'acte.

8. PREU MÍNIM GARANTIT.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la millor relació qualitat-preu (preu mínim garantit) i equipararà els seus preus als que es puguin obtenir de forma directa amb el proveïdor.

9. OPERATIVA I REQUERIMENTS DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària ha de respondre als encàrrecs de servei oferint opcions de viatge, tant pel que fa als bitllets dels mitjans de transport com a l'allotjament, sense perjudici del funcionament del sistema d'auto reserva que s'hagi ofert.

L'empresa adjudicatària haurà d'oferir opcions de mitjans de transport el més sostenibles possible (prioritzant en tren per davant de l'avió), allotjaments propers al lloc on les persones que viatgen hagin de desplaçar-se i allotjaments que disposin d'una certificació de sostenibilitat si és possible.

Habitualment les peticions s'avançaran telefònicament, per bé que posteriorment, la confirmació de la reserva haurà de ser per correu electrònic, les peticions urgents es resoldran en el mateix moment i per línia telefònica.

En el cas que la CCMA,SA es vegi obligada a gestionar els viatges organitzats per tercers, l'empresa adjudicatària haurà d'actuar d'intermediari amb la gestió de la contractació del viatge.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir les reserves d'alta demanda, mitjançant pre-pagament per targeta de crèdit (DINERS) o transferència bancària.

8.1. Operativa i requeriments de les corresponsalies internacionals

L'empresa adjudicatària haurà de donar servei a nivell internacional a les àrees d'influència on la CCMA, SA disposa de corresponsalies: Europa, Amèrica del Nord, Amèrica del Sud, Pròxim Orient i Àsia. Actualment té corresponsalies a Londres, París, Brussel·les, Berlin, Moscou, Pequín, Jerusalem, Washington i Buenos Aires.

La CCMA, SA facilitarà un llistat del personal autoritzat per contractar serveis en dites corresponsalies i un protocol d'autoritzacions.

9 ACORDS MARCS

L'empresa adjudicatària es compromet a aplicar els acords que la CCMA,SA té subscrits o pugui subscriure amb els diferents proveïdors associats als viatges.

L'empresa adjudicatària analitzarà els acords i proposarà possibles millores en funció de l'anàlisi de mercat que realitzi d'acord amb el programa de treball que estableixi la CCMA,SA i al seu requeriment negociarà noves condicions especials amb els diferents proveïdors.

10. SISTEMA ECONÒMIC I PAGAMENT.

El sistema econòmic del contracte és el nomenat com a cost per servei (transaction fee).

Si el transport aeri requereix d'un trajecte amb escales, s'aplicarà un únic càrrec d'emissió.

S'estableix un preu pels serveis que formen part de l'oferta de la pròpia empresa adjudicatària.

Els serveis sol·licitats es facturaran de forma individualitzada per cada número de sol·licitud de servei.

10.1. Facturació electrònica.

Les factures s'hauran d'emetre de forma electrònica i hauran d'incloure la codificació dels seus productes, per poder-ho incorporar automàticament en el sistema informàtic, allà on la CCMA, SA requereixi.

En aquest informe haurà de constar-hi la petjada de carboni dels serveis oferts, almenys dels serveis de transport.

Les factures hauran d'incloure un full annex amb el detall de tots els productes i serveis contractats en aquell servei.

Les factures s'hauran de lliurar a la CCMA, SA a través del punt d'entrada de l'Administració Oberta de Catalunya, i hauran d'incloure, necessàriament, el número de sol·licitud de servei allà on la CCMA, SA especifiqui.

10.2 Sistema de pagament

El sistema de pagament serà amb la targeta DINERS o aquell que determini en aquell moment la CCMA,SA.

L'adjudicatària ha de facilitar a l'entitat financera DINERS Club les següents dades a través del fitxer corresponent perquè les inclogui a l'extracte mensual per tal de poder fer la conciliació de l'extracte bancari:

- Núm. Factura
- Data factura
- Import Total
- Sol·licitud de Servei.

El pagament per part de la CCMA,SA al proveïdor de la targeta de crèdit s'efectuarà en el termini contractualment establert.

11. INFORMES DE GESTIÓ I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES.

L'empresa adjudicatària haurà de remetre als gestors del servei, en la primera quinzena de cada trimestre, una relació de tots els encàrrecs executats, detallant com a mínim: l'objecte del servei, el preu total, la persona i l'entitat sol·licitant.

En aquest informe haurà de constar-hi la petjada de carboni dels serveis oferts, almenys dels serveis de transport.

Totes les incidències que puguin sorgir en l'execució del contracte, al marge de quedar reflectides en el mencionat informe de gestió, es resoldran en les reunions periòdiques entre la persona responsable designada per la Direcció de Compres i la responsable designada per l'empresa adjudicatària.

12. VIGILÀNCIA, SUPERVISIÓ I AUDITORIES DE SERVEI

El responsable del servei per part de l'adjudicatari informarà periòdicament del desenvolupament del servei al responsable del servei per part de la CCMA,SA.

El responsable del servei per part de la CCMA, SA supervisarà el servei de forma continua i podrà demanar informes puntuals sobre el desenvolupament del servei o sobre les incidències produïdes.

Totes les incidències que puguin sorgir en l'execució del contracte es resoldran en les reunions periòdiques entre la persona responsable designada per la CCMA, SA i la responsable designada per l'empresa adjudicatària.

13 VOLUM DE SERVEI

A efectes exclusivament informatius, la facturació i el nombre d'operacions realitzades els últims dotze mesos ha estat el que es detalla en la taula següent:

Producto	VENTAS		REEMBOLSOS		TOTALES				
	Ventas	Ops. V.	Reembolsos	Ops. R.	Total	Ops. T	PM	%Ventas	%Ops.
GRUPOS NACIONAL	450.415,89 €	8	0,00 €	0	450.415,89 €	8	56.301,99 €	19,98%	0,09%
HOTEL NACIONAL	469.759,48 €	2136	34.512,69 €	136	435.246,79 €	2000	217,62 €	19,30%	22,07%
AVION RESTO INT.	273.542,33 €	741	13.117,50 €	30	260.424,83 €	711	366,28 €	11,55%	7,85%
HOTEL EUROPA	269.307,27 €	589	17.680,02 €	34	251.627,25 €	555	453,38 €	11,16%	6,12%
AVION EUROPA	197.941,85 €	1262	1.088,85 €	9	196.853,00 €	1253	157,11 €	8,73%	13,83%
AVION NACIONAL	195.067,59 €	1383	1.580,04 €	10	193.487,55 €	1373	140,92 €	8,58%	15,15%
HOTEL RESTO INT.	204.819,96 €	320	16.439,62 €	21	188.380,34 €	299	630,03 €	8,35%	3,30%
TREN NACIONAL	120.252,26 €	2676	14.816,93 €	299	105.435,33 €	2377	44,36 €	4,68%	26,23%
VARIOS NACIONAL	91.098,96 €	71	19.728,70 €	4	71.370,26 €	67	1.065,23 €	3,17%	0,74%
VARIOS RESTO INT.	36.707,00 €	60	3.858,20 €	2	32.848,80 €	58	566,36 €	1,46%	0,64%
COCHE EUROPA	16.338,24 €	39	401,97 €	2	15.936,27 €	37	430,71 €	0,71%	0,41%
COCHE NACIONAL	17.141,73 €	80	2.834,54 €	4	14.307,19 €	76	188,25 €	0,63%	0,84%
TREN EUROPA	11.899,58 €	124	37,58 €	1	11.862,00 €	123	96,44 €	0,53%	1,36%
COCHE RESTO INT.	10.308,32 €	24	722,17 €	1	9.586,15 €	23	416,79 €	0,43%	0,25%
VARIOS EUROPA	9.095,17 €	43	0,00 €	0	9.095,17 €	43	211,52 €	0,40%	0,47%
INSCRIPCIONES	2.578,00 €	4	0,00 €	0	2.578,00 €	4	644,50 €	0,11%	0,04%
MARITIMO NACIONAL	2.046,71 €	26	0,00 €	0	2.046,71 €	26	78,72 €	0,09%	0,29%
TREN RESTO INT.	1.959,00 €	11	0,00 €	0	1.959,00 €	11	178,09 €	0,09%	0,12%
MAYORISTA NACIONAL	1.158,75 €	6	0,00 €	0	1.158,75 €	6	193,13 €	0,05%	0,07%
AUTOCAR NACIONAL	127,07 €	10	0,00 €	0	127,07 €	10	12,71 €	0,01%	0,11%
AUTOCAR EUROPA	96,00 €	2	0,00 €	0	96,00 €	2	48,00 €	0,00%	0,02%
TOTAL	2.381.661,16 €	9615	126.818,81 €	553	2.254.842,35 €	9062	248,82 €	100,00%	100,00%

Sant Joan Despí, novembre del 2025