

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULEN L'ACORD MARC
DELS SERVEIS DE GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES PER LA FUNDACIÓ
CENTRE DE REGULACIÓ GENÒMICA (CRG)**

CRG01/26

INDEX

1. Objecte del Contracte

2. Consideracions Generals

2.1. Mitjans materials:

2.2. Mitjans humans (equip de treball *out-plan*):

2.3. Operativa del servei:

2.4. Horari de prestació del servei:

2.5. Servei d'atenció 24 hores 365 dies (urgències)

3. Característiques tècniques i productes

3.1. Sistema econòmic i facturació:

3.2. Supervisió de l'execució i resolució d'incidències

4. Finançament

1. Objecte del Contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei de gestió i assistència en viatges per a tots els treballadors/es de la Fundació Centre de Regulació Genòmica (en endavant CRG) i les persones per compte d'aquesta, per realitzar una activitat de caire científic, de representació institucional o relacionat amb l'activitat del CRG.

Els serveis bàsics inclosos en aquesta contractació són:

- Els desplaçaments de persones en els diferents mitjans de transport: aeri, terrestre, marítim.
- Allotjaments en hotels i similars en el lloc de destí, apartaments, albergs i residències (nivell nacional i internacional).
- Serveis complementaris: transfers, lloguer de vehicles, servei de guies i/o traductors (nivell nacional i internacional).
- Gestió de visats o qualsevol documentació necessària per a la realització del desplaçament.
- Gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos.
- Qualsevol servei propi de les agències de viatges.

El contracte de serveis inclourà la gestió de la reserva, emissió, modificació, anul·lació i lliurament dels bitllets de transport i reserves d'allotjament, així com de qualsevol altre document descrit en els serveis bàsics, els quals es podran sol·licitar a través de dos mitjans:

- Plataforma de gestió d'auto reserva
- Personal de suport tant per consultes puntuals com per la realització de tot el procés (out-plan).

La remuneració dels serveis prestats per l'adjudicatari es realitzarà mitjançant un sistema de pagament de cost de gestió (tarifa/fee) sobre el servei o sobre l'import net dels serveis que es contractin als prestadors dels mateixos.

2. Consideracions Generals

2.1. Mitjans materials:

Les empreses adjudicatàries indicaran l'oficina física existent des d'on executaran els encàrrecs, en els casos de presencialitat dels prestadors del servei, que es deriven d'aquest Acord marc (sistema d'atenció *out-plan*), sense perjudici d'altres oficines que puguin posar a disposició d'aquest Acord marc.

D'altra banda, les empreses adjudicatàries han de posar a disposició per l'execució del contracte, com a mínim:

Un programa informàtic que incorpori la possibilitat d'auto reserva completa del servei tipus Cytric Travel d'Amadeus o de prestacions similars i/o equivalents. Aquest programa ha d'incloure la possibilitat de reservar les companyies low cost i les pàgines web de les línies aèries convencionals, així com els acords que pugui contraure el CRG amb les companyies de serveis de transport, allotjament i viatges. El programa informàtic o plataforma de servei ha de complir els següents requisits:

- Permetre descarregar en un PDF els documents de reserva del servei contractat i que aquests quedin guardats dins del perfil del viatger.
- El cost del programa informàtic estarà repercutit dins de les tarifes/fee que es paguen per servei, sense tenir un cost extra per al Centre.
- Característiques requerides:
 - ✓ Sistema SaaS (software como servicio) i tecnologia pròpia.
 - ✓ Assegurar la integritat de dades, puntualitat i coherència
 - ✓ Versió del sistema en entorn web i APP.
 - ✓ Compatibilitat amb Microsoft 365, Android i iOS o similars.
 - ✓ Capacitat de connectar-se amb un sistema de reemborsament de despeses empresarials que permeti digitalitzar els tickets de compra que cal reemborsar de manera àgil i senzilla i validada per l'Agència Tributària: tipus API (consola de programació d'aplicacions) de reemborsaments com per exemple CAPTIO (instal·lada i en ús al centre), o altres similars.
 - ✓ Proporcionar opcions estàndard de còpia de seguretat, restauració de dades i altres funcionalitats avançades de seguretat
 - ✓ Actualitzacions programades.
 - ✓ Complement de la política de protecció de dades amb el Reglament General de Protecció de dades (RGPD).
 - ✓ Suport i manteniment segons els nivells de rendiment i qualitat requerits als Plecs que regeixen la present licitació.
 - ✓ Presentació de la pantalla optimitzada per als diferents dispositius: mòbil, tablet i ordinador.
 - ✓ Integració amb plataformes com, per exemple, Booking.com, Kayak.es o Expedia.es, o similars El preu ofert al programa informàtic serà igual o inferior al preu públic mostrat a aquestes plataformes sense registre d'usuari ni aplicar cap Programa de fidelització.

Les adjudicatàries hauran de facilitar un codi d'usuari i una contrasenya per a què les persones encarregades de gestionar el servei hi puguin accedir i gestionar la compra dels viatgers del CRG. El sistema ha de permetre reserves i emissions de bitllets en transport terrestre, marítim o aeri, nacional i internacional, així com també reserves d'allotjament en hotels i de lloguer de vehicles, així com modificacions i anul·lacions.

Les adjudicatàries hauran de facilitar codis d'usuari i contrasenya en mode consulta de l'entorn corporatiu per a que puguin accedir els viatgers i els hi permeti veure tot el sistema de reserva (transport, allotjament, etc).

Cal que aquesta aplicació garanteixi la facilitat del sistema en la cerca dels serveis sol·licitats, en la gestió i seguiment de les peticions, en la gestió de les altes, baixes i variacions de les persones usuàries i en la sol·licitud de pressupostos. Així mateix, que incorpori l'opció de desar la cerca provisionalment i recuperar-la posteriorment.

2.2. Mitjans humans (equip de treball *out-plan*):

Les empreses adjudicatàries han de posar a disposició de l'execució de l'Acord Marc un mínim de 3 persones, què seran les encarregades de gestionar els diferents encàrrecs de servei que puguin rebre, i a més, han de designar una persona responsable. Aquestes persones seran les que atendran directament als destinataris de l'Acord Marc.

Es podrà requerir la substitució de determinades persones que conformen el personal encarregat de l'execució del contracte, de forma excepcional i exclusivament en els casos d'una atenció insatisfactòria justificada. En aquests casos serà necessari el vist i plau de la Persona Responsable, per part del CRG, de l'Acord marc, previ informe justificant els motius. El nou personal encarregat haurà de tenir com a mínim la mateixa condició i perfil professional del personal substituït.

Les empreses adjudicatàries indicaran l'adreça de l'oficina/es des de les quals el personal proposat desenvoluparà els encàrrecs derivats del present Acord marc.

2.3. Operativa del servei:

Es prioritzarà l'ús del programa informàtic d'auto reserva per qualsevol operativa relacionada amb el servei objecte de l'Acord marc.

Quan es necessiti la prestació d'un servei per part d'una agència de viatges a través de les persones que integren l'equip humà de treball, es posarà en contacte amb ella per tal de comunicar-li la seva necessitat, ja sigui telefònicament com per mitjà de correu electrònic, o qualsevol altre mitjà de comunicació disponible (xat o similar) sense perjudici d'allò que disposin els plecs quant a la formalització.

L'empresa adjudicatària ha de respondre a l'encàrrec de servei, en el termini més ràpid possible i sempre inferior a 8 hores d'horari d'oficina (9-14h i de 15-18h) i haurà d'oferir, sempre que sigui possible, alternatives, tant pel que fa als bitllets dels mitjans de transport com a l'allotjament, sens perjudici del funcionament del sistema d'auto reserva que s'hagi ofert. Per tant el SLA¹ establert és de màxim 8 hores laborables.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar a la persona responsable de contractar el viatge, sobre les millors opcions existents, tant pel que fa a la venda convencional com a la compra per Internet – low cost, si s'escau, incloent els aspectes econòmics i les condicions del servei (bitllets oberts o tancats, vols directes o amb escales, temps d'espera entre vols, condicions del bitllet, tarifes i taxes, possibilitats d'anul·lació, retorn d'importos pagats, termini en el qual es manté el preu, en els bitllets de companyies low cost la distància de l'aeroport al punt d'arribada i els costos aproximats extres que la poden desqualificar com a millor opció, preu oficial amb taxes incloses, càrrec de gestió de l'empresa adjudicatària, el preu final amb impostos inclosos i qualsevol altre aspecte rellevant en la presa de decisions), per tal de que les persones encarregades de contractar els viatges puguin decidir en cada ocasió, quina opció és la més convenient.

Per la seva banda, l'oferta d'allotjament ha de contenir, com a mínim: nom de l'hotel, adreça de l'hotel, estrelles, disponibilitat de places, característiques o condicions de la reserva (tipus habitació, Allotjament i Esmorzar/Mitja Pensió/Pensió Complerta, horari *check in* i *check out*,....), preu oficial, descompte de l'hotel / empresa adjudicatària i preu final amb impostos inclosos.

En qualsevol cas, l'agència sempre ha d'oferir l'opció més avantatjosa pel centre, basant-se principalment en el preu del servei, i caldrà que utilitzi, sempre que sigui més beneficiós, prioritizant les cadenes hoteleres i companyies de transport amb les que el CRG col·labori de forma habitual. Per tal d'assegurar el compliment d'haver ofert a l'entitat destinatària la opció més avantatjosa, el responsable del

¹ Acord de Nivell de Servei (Service Level Agreement)

departament/entitat podrà demanar a l'agència l'informe corresponent, que acrediti aquest fet, quan es consideri necessari i així es justifiqui.

En el supòsit de no haver places per a les destinacions i dates sol·licitades, les empreses adjudicatàries hauran de proposar solucions alternatives.

Amb caràcter excepcional, en els viatges que requereixin condicions especials degudament justificades, el departament o entitat podrà sol·licitar a l'agència que ofereixi tantes alternatives com sigui possible, i almenys en un nombre de tres.

Un cop decidits tots els termes de l'encàrrec, la unitat ho confirmarà a l'agència de viatges, qui validarà, emetrà i trametrà els bitllets i la documentació necessària a la persona que se li designi (bitllets, bons d'hotels, targetes d'embarcament...). 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.

En aquesta tramesa l'agència també haurà d'informar a l'entitat destinatària i al viatger, per escrit, de qualsevol contingència relacionada amb la normativa vigent, per exemple, obligació de guardar quarantena tant d'anada com a la tornada (així com informar en què consisteix aquesta, durada, etc.), obligació de presentar alguna Prova Diagnòstica (RT-PCR/Test ràpid de detecció d'antígens) amb resultat negatiu, o qualsevol altra requeriment de les autoritats d'origen i de destí.

Les empreses adjudicatàries tindran un sistema d'alertes amb el que informaran sobre qualsevol incidència sobre el viatge o trasllat contractat (planificat o pendent de planificar): vagues, cancel·lacions, endarreriments i qualsevol altra incidència tècnica, política o meteorològica... Aquests avisos es poden realitzar a través de banners o similars en l'eina d'autoreserva o bé a través d'un e-mail enviat al Departament d'Operations Officers.

L'agència haurà de tenir actualitzada aquesta informació, des de l'emissió del bitllet fins a la finalització del viatge, i alertar d'immediat al departament o entitat i viatger de qualsevol modificació. Així mateix, les agències faran constar, en el correu electrònic de confirmació, el telèfon de contacte d'atenció 24 hores per emergències.

L'execució d'un encàrrec de servei, des del moment del seu inici fins al final de la seva execució i, si escau, de la facturació, ha de ser mantingut, preferentment, per la mateixa persona de l'empresa adjudicatària. És important que el gestor de l'empresa adjudicatària disposi de tota la informació i dades necessàries per tal d'optimitzar la

gestió de l'encàrrec. Excepcionalment, si no és possible que aquest gestor atengui la petició puntual dins l'execució en un moment determinat, cal que la persona que el substitueixi disposi de totes les dades necessàries i elements tècnics necessaris per tirar endavant la gestió encomanada.

Les empreses adjudicatàries hauran de garantir el pagament dels allotjaments per endavant, a fi que el destinataris del viatge per part del CRG puguin presentar el comprovant a l'arribada com a justificant del pagament, i sense necessitat de fer cap desemborsament.

Les empreses adjudicatàries hauran de lliurar: els bitllets, reserves d'allotjament, amb el corresponent codi localitzador, email si s'escau, i addicionalment direccions i telèfons de la persona responsable de resoldre les incidències que puguin sorgir en relació amb el transport i l'allotjament contractat, informació sobre l'hora de facturació i terminal, procediment per la facturació i, si s'escau, ajudar per a la confecció de les targetes d'embarcament, detalls de la tarifa quant a número de maletes permeses i pes màxim total, suplement per sobrecàrrega, hora d'entrada a l'hotel, document amb les cobertures de l'assegurança, informació (horaris, tipus..) referent als enllaços de transport dels aeroports amb el punt de destí i altres documents necessaris per als destinataris.

Les empreses adjudicatàries hauran de lliurar al CRG, quan se'ls hi requereixi (amb una periodicitat mínima de sis (6) mesos), un informe sobre els serveis realitzats durant el període demanat.

2.4. Horari de prestació del servei:

L'horari mínim de prestació del servei que s'ha de garantir per part de l'equip de treball assignat és de dilluns a divendres de 9:00 hores a 14:00 hores i de 15:00 hores a 18:00 hores.

Les empreses adjudicatàries han de disposar d'una organització suficient i adequada per tal d'atendre qualsevol petició que es realitzi dins d'aquest horari. Aquest servei estarà cobert per l'equip de treball mitjançant el sistema d'atenció *out-plan*.

Pel que fa al programa informàtic aquest serà operatiu les 24 hores els 7 dies de la setmana. En cas d'actualització de l'eina d'auto reserva, aturada del programa, parada o similar, caldrà avisar l'empresa licitadora amb un mínim d'una (1) setmana d'antelació.

2.5. Servei d'atenció 24 hores 365 dies (urgències):

Els destinataris d'aquest Acord Marc requereixen un servei d'atenció 24 hores i 365 dies l'any per cobrir aquelles demandes de servei que es puguin produir fora dels horaris habituals del CRG.

Aquest servei ha de permetre fer totes les operacions possibles (reserves, canvis de darrera hora, etc...) a qualsevol hora del dia o 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. Tots els càrrecs derivats d'aquestes operacions seran abonats directament pel viatger i no a càrrec de l'empresa, tret que ho autoritzi alguna persona autoritzada i designada a gestionar el servei.

Les empreses licitadores descriuran detalladament les característiques del servei d'atenció 24 hores ofert, per tal que pugui ser valorat segons els criteris d'adjudicació.

Les empreses licitadores hauran de disposar d'una xarxa d'assistència pròpia, o si escau, d'agents col·laboradors tant al territori nacional com internacional.

Les empreses licitadores hauran de facilitar els telèfons i e-mails de contacte tant en territori nacional com internacional perquè els usuaris que es trobi de viatge puguin contactar amb el servei d'atenció.

3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES I PRODUCTES

3.1. Sistema econòmic i facturació:

3.1.1 L'Acord marc fixarà els preus, segons les ofertes presentades, del càrrec per emissió de bitllets de transport aeri (nacional, europeu i internacional), del càrrec per l'emissió de bitllets de transport ferroviari, vaixell i autocar, emesos per l'equip de treball *out-plan*; bitllets emesos a través de l'aplicació d'auto reserva, del càrrec per anul·lació de reserves, per la gestió de visats, per la gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos i els costos, per la gestió *d'ancillaries* i per modificació de reserves. Aquests preus constitueixen el preu per serveis de mediació.

3.1.2 El pagament dels bitllets de mitjans de transport es realitzarà mitjançant l'ús de la targeta bancària (propietat de l'agència de viatges o del CRG), la qual haurà d'estar vinculada a una assegurança d'assistència en viatge i de danys personals, amb unes

cobertures mínimes que garanteixin, com a mínim, els requisits establerts a la clàusula 3.1.5 d'aquest Plec.

Si l'empresa licitadora no pogués emetre una targeta bancària a nom seu, caldrà especificar-ho a l'oferta (en aquest cas, l'apartat de cobertures de l'assegurança no aplicaria – 3.1.5).

3.1.3 La facturació al CRG es realitzarà per servei o grup de reserva realitzat mitjançant el sistema de facturació electrònica.

Totes les factures obligatòriament hauran d'incloure clarament:

- Nom de la persona que viatja
- Dades del viatge: dates del viatge, origen i destinació
- Servei:
 - transport (avió, tren...)
 - allotjament: en aquest cas caldrà indicar el número de nits de pernoctació
 - altres
- Identificador del CRG: aquest constarà d'un primer codi de 5 xifres i un segon de 8, separat per una barra o guió (exemple: 12345/31234567)
- En cas de FEE caldrà que estigui desglossada per cada servei contractat
- Si hi ha altres costos addicionals (tipus passarel·la de pagament), caldrà també desglossar-ho

3.1.4 Pel que fa al sistema de tramesa de les factures electròniques de la resta de serveis a les unitats corresponents, es registrarà al Registre comptable de factures en un termini no superior a les 72 hores després de la realització del viatge corresponent.

L'òrgan de contractació confirmarà o rebutjarà la factura en el termini de 30 dies a comptar des de la prestació del servei i farà efectiu el pagament en el període fixat en la normativa vigent i en el seu cas, d'acord amb l'establert a l'article 210 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

El pagament a l'empresa contractista s'efectuarà contra presentació de factura expedida d'acord amb la normativa vigent sobre factura electrònica, en els terminis i les condicions establertes en l'article 198 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

D'acord amb el que estableix la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic, les factures s'han de signar amb signatura avançada basada en un certificat reconegut, i han d'incloure, necessàriament, el número d'expedient de contractació.

3.1.5 Requisits essencials per a la cobertura d'assegurances:

Es obligació de l'agència de viatges que el càrrec a la targeta corporativa gestionada per l'adjudicatària es faci amb anterioritat al moment del viatge, per tal de tenir garantida la cobertura d'assegurança pel que fa als d'accidents personals i d'assistència en viatge.

L'agència de viatges es compromet a enviar prèviament la cobertura de l'assegurança de viatges, així com un contacte 365 dies/24 hores per a resoldre qualsevol imprevist que sorgís durant la realització del viatge (sigui causes de transport, allotjament, malaltia o altres).

Les cobertures mínimes requerides de l'assegurança de viatge son:

- Accidents de viatge:
 - En transport públic, fins a 750.000 €
 - En cotxe o autobús de lloguer, fins a 750.000 €
 - 24h en viatges de negocis, fins a 200.000 €
- Imprevistos en viatge:
 - Pèrdua de connexions, retard i cancel·lació del vol: 4 hores 120€ / 6 hores 450€
 - Retard d'equipatge: 4 hores 120€ / 6 hores 300€
- Assistència mèdica:
 - Fins a 15.000 € Per a despeses mèdiques, quirúrgiques, farmacèutiques i d' hospitalització a l' estranger
- Equipatge i efectes personals:
 - fins 5.000 € per Robatori, pèrdua o dany en el curs del viatge i fora del lloc de residència

3.2. Supervisió de l'execució i resolució d'incidències

La persona responsable del servei per part de les adjudicatàries informarà periòdicament del desenvolupament del servei a la persona responsable del contracte per part del CRG i li enviarà informe d'activitat semestral, màxim 30 dies després del període en qüestió.

Les dades a facilitar seran les següents:

- Per servei de bitllet d'avió: Nom del passatger, data del viatge, companyia aèria, low cost (sí/no), trajecte, núm. bitllet/bonus, núm. factura, import total detallat per concepte (import net, càrrecs per gestió d'ancilleries, càrrecs per gestió de visats, càrrecs per gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos, càrrecs per anul·lació de reserves, càrrecs per emissió en cas de modificació, service fee, retribució en el supòsit de viatges de representació institucional, impostos, taxes,...), diferenciant entre aeri nacional, aeri nacional interinsular, aeri europeu i aeri intercontinental.

- Per servei de bitllet de tren: Nom del passatger, data del viatge, companyia ferroviària, trajecte, núm. bitllet/bonus, núm. factura, import total detallat per concepte (import net, càrrecs per gestió d'ancilleries, càrrecs per gestió de visats, càrrecs per gestió i/o pagament d'inscripcions a congressos, càrrecs per anul·lació de reserves, càrrecs per emissió en cas de modificació, service fee, retribució en el supòsit de viatges de representació institucional, impostos, taxes,...), diferenciant els que corresponen al trajecte Barcelona-Madrid/Madrid-Barcelona de la resta de trajectes.

- Per nits d'hotels: Nom del passatger, data estada, cadena hotelera, nom de l'hotel, nombre d'estrelles de l'hotel, zona de la ciutat (només per a grans ciutats), nombre total de nits, preu unitari en règim de només allotjament (sense IVA), núm. Factura, import total sense IVA, tipus d'IVA i import amb IVA.

- Lloguer de vehicles. Nombre de serveis, import sense IVA, tipus d'IVA i import amb IVA.

- Altres serveis. Nombre de serveis i import sense IVA, tipus d'IVA, i import amb IVA.

La remissió d'aquests quadres de comandament constitueix una obligació per a les adjudicatàries.

El CRG supervisarà el servei de forma continua i podrà demanar informes sobre el desenvolupament del servei o sobre les incidències produïdes, en qualsevol moment.

Les incidències sorgides durant l'execució de l'Acord Marc seran gestionades entre els responsables del Contracte, tant de l'empresa adjudicatària com del CRG.

4.Finançament

El finançament per aquest procediment es portarà a terme mitjançant les diferents partides pressupostàries de que disposa el Centre, que admetin aquest tipus de servei.

El finançament de cada contracte podrà procedir tant de fons externs com de fons interns provinents de la Generalitat de Catalunya. En particular, els contractes basats en aquest acord marc podran ser susceptibles de ser finançats amb fons provinents del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència – NextGenerationEU.

El projecte que finançarà cada contracte es determinarà en el moment previ a la seva formalització, en funció de les necessitats del Centre.

A Barcelona, el dia 19 de gener de 2025

Òrgan de Contractació

ANNEX 1

Preus unitaris dels Serveis



Equip out-plan

Tipus de càrrec	Import de comissió mínim	Import de comissió màxim
Càrrec per l'emissió de bitllets aeris dins Espanya	3,00 €	6,00 €
Càrrec per l'emissió de bitllets aeris resta d'Europa	4,00 €	7,00 €
Càrrec per l'emissió de bitllets aeris intercontinentals	5,00 €	8,00 €
Càrrec per l'emissió de bitllets de tren a Catalunya	1,50 €	3,00 €
Càrrec per l'emissió de bitllets de tren a Madrid	1,50 €	3,00 €
Càrrec per l'emissió de bitllets de tren resta de destinacions	1,50 €	3,00 €
Càrrec per l'emissió de reserva d'allotjament	0,50 €	3,00 €
Càrrec per emissió de bitllets de transport de vaixell, cotxe i autocar	0,50 €	1,50 €
Càrrec per anul·lació de reserves	0,50 €	1,00 €
Càrrec per l'emissió en cas de modificació	0,50 €	1,50 €
Càrrec per la gestió d' ancillaries	0,50 €	3,00 €
Càrrec per la gestió de visats	2,00 €	10,00 €
Càrrec per la gestió i/o pagament d' inscripcions a congressos:		
<i>Per la gestió de la inscripció</i>	0,50 €	3,00 €
Càrrec per la gestió de serveis no previstos expressament a l'oferta econòmica	0,50 €	15,00 €

Auto-reserva

Import de comissió mínim	Import de comissió màxim
0,50 €	3,00 €
0,50 €	3,00 €
0,50 €	3,00 €
0,50 €	1,50 €
0,50 €	1,50 €
0,50 €	1,50 €
0,50 €	1,50 €
0,50 €	3,00 €
0,50 €	1,00 €
0,50 €	1,50 €
0,50 €	3,00 €