

EXPEDIENT: 047-T2526-DEF-SE

DESIGNACIÓ DEL CONTRACTE: SERVEI D'UNA AGÈNCIA DE VIATGES PER TAL DE COBRIR LES NECESSITATS DE LA FUNDACIÓ DEL GRAN TEATRE DEL LICEU.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Data: 10 de febrer de 2026

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest contracte té per objecte la prestació del servei de gestió, assistència en viatges i l'allotjament, així com tots aquells serveis propis d'una agència de viatges per a cobrir les necessitats de la FGTL en aquesta matèria. El servei que es vol contractar ha de servir per incrementar l'eficiència operativa, optimitzar despeses i generar oportunitats mitjançant l'aprofitament de sinèrgies sectorials.

L'objecte del contracte inclou:

- a) La gestió de les reserves, l'emissió, modificació, anul·lació i si s'escau, el lliurament de bitllets de transport aeri, terrestre i marítim, tant a nivell nacional com internacional.
- b) La gestió, modificació i anul·lació de les reserves d'allotjament en hotels i apartaments en destí.
- c) La gestió de lloguer de vehicles (a nivell nacional i internacional). Inclou cotxes de lloguer i autocars de diferents mides.
- d) I altres serveis complementaris.

La FGTL seleccionarà al proveïdor que ofereixi les millors condicions en la prestació dels seus serveis, assumint els objectius com a propis i garantint al màxim la qualitat i solvència del servei.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A REALITZAR

Els serveis a realitzar per l'empresa adjudicatària es duran a terme en les condicions següents:

2.1 Sistema telemàtic d'auto reserves

L'empresa adjudicatària del servei haurà de posar a disposició de la FGTL un sistema telemàtic d'auto reserves que permeti tramitar, reservar i emetre tots els bitllets i documents de transport que per motius professionals sol·licitin els interlocutors designats per la FGTL, tant en viatges nacionals com internacionals.

Aquest sistema haurà de possibilitar la consulta *on-line* de l'estat de reserves dels bitllets de transport sol·licitades per la FGTL.

La FGTL, es reserva el dret / l'opció de fer ús o no d'aquesta eina d'auto reserva en el dia a dia de la gestió dels viatges.

2.2 Atenció via e-mail

Les empreses licitadores hauran de posar a disposició de la FGTL un correu electrònic que també permeti gestionar les peticions de reserves i altres consultes a banda del sistema telemàtic d'auto reserves.

2.3 Atenció telefònica

Les empreses licitadores hauran de posar a disposició de la FGTL un servei d'assistència telefònica, que permeti les següents opcions:

- a) Assessorament: servei d'atenció telefònica *help-desk* amb la finalitat de resoldre qualsevol dubte o problema que pugui tenir l'usuari del sistema telemàtic d'auto reserves i com a mitjà de suport en el dia a dia de les reserves.
- b) Gestió d'urgències: possibilitat de contractar 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 sobrecost.
- c) Gestió de projectes: s'entén per projecte la gestió de les reserves de bitllets de transport o altres serveis per a grups.
- d) Aquest telèfon haurà de ser gratuït, en cap cas podrà ser un 902 o similar.

Tots 3 canals hauran d'estar disponibles de forma simultània i continua, per tal d'utilitzar el que més convingui en cada petició, en funció del servei requerit. Per tant tots 3 canals hauran d'estar dimensionats per a donar cobertura al servei total.

2.4 Equip gestor

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

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.

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

2.5 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'indiquen a continuació. Aquestes pòlisses aniran a càrrec exclusivament de l'adjudicatari i no podrà repercutir-ne el cost a la FGTL.

2.5.1 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 amb avió, ferrocarril, vaixell, autobús i cotxe de lloguer amb o sense conductor, 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.

- Risc de mort per accident que succeeixi durant els dies d'estada en hotels, la reserva dels quals s'hagi efectuat a través de l'empresa adjudicatària.
- S'entendrà per cobert el risc de mort derivat de segrestos, terrorisme o sabotatge en avions i vaixells.
- S'estableix una cobertura mínima de 1.000.000€ per defunció o incapacitat de l'assegurat.

2.5.2 *Assegurança d'assistència durant els viatges*

- Transport i repatriació sanitària dels assegurats ferits, malalts o morts.
- Despeses mèdiques quirúrgiques, farmacèutiques i d'hospitalització a l'estranger: fins a 6.000€.
- Despeses odontològiques d'urgència a l'estranger: fins a 250€.
- Despeses de prolongació d'estada en un hotel estranger: màxim 60€/dia i durant 10 dies.
- Préstec i/o avançament de fiances penals: fins a 12.000€.
- Recerca i transport d'equipatge.
- Informació legal a l'estranger.
- Informació de viatges.
- Transmissió de missatges.

2.5.3 *Assegurança d'equipatges i efectes personals*

- Danys o robatori de l'equipatge: amb un mínim de 1.500€ per viatge assegurat.

2.5.4 *Assegurança per a imprevists*

- Retard o cancel·lació del vol: fins a 100€ (450€ si són més de 6 hores).
- Pèrdua de connexions: fins a 120€ (450€ si són més de 8 hores).
- Retard d'equipatge: fins a 240€ si són més de 6 hores.

2.5.5 *Responsabilitat Civil*

- Responsabilitat civil mínima de 600.000,00€ amb un sublímit per víctima de 300.000,00€.

Sense perjudici de l'anterior, la FGTL valorarà positivament les millores d'aquestes cobertures, tant dels riscos a cobrir com de l'ampliació dels límits d'indemnització considerats com a mínims.

2.6 Sistema de *reporting* i seguiment

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar mensualment un informe de gestió amb informació detallada sobre el consum en cadascun dels serveis contractats així com un monitoratge d'estalvi aconseguit en tots aquests serveis.

Aquest informe haurà d'estar disponible també amb l'acumulat de la temporada, de forma que inclogui tota la informació des de l'inici de la temporada fins el mes en que es generi l'informe.

El sistema de *reporting* haurà de permetre la personalització dels informes en funció de les necessitats de la FGTL, per exemple informació només de vols, d'allotjaments, per usuari, etc.

Aquest sistema també haurà de permetre l'exportació de dades de manera senzilla cap a sistemes informàtics corrents (per exemple, full de càlcul, base de dades, etc.). **ANNEX I**

A més de la presentació d'aquests informes, s'enviaran per correu electrònic els albarans amb el detall de cada servei contractat i, si s'escau, es celebraran reunions trimestrals entre *l'account manager* de l'agència de viatges i la gestora de viatges de la FGTL.

3. TRAMITACIÓ DELS SERVEIS

3.1 Correspondrà a l'empresa adjudicatària l'obtenció de totes les autoritzacions i llicències, tant oficials com particulars, que es requereixin per a la realització del servei.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 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.

3.5 L'adjudicatària realitzarà les gestions necessàries amb allotjaments per a garantir la reserves efectuades en nom de la FGTL.

3.6 Gestió de les reserves.

- La FGTL, a través de qualsevol dels canal descrits al punts: 2.1, 2.2 i 2.3, farà arribar una petició de reserva.
- Un cop confirmada la petició, s'enviarà confirmació a l'agència de viatges amb un número de comanda, que serà la referència que es lligarà sempre a aquella petició.
- Aquesta mateixa comanda s'informarà al detall de les factures.

4. CONDICIONS PARTICULARS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 Sistema d'auto reserves

Les empreses hauran d'incloure en les seves propostes tècniques una descripció el més detallada possible del sistema telemàtic d'autoreserves ofertat. Aquesta descripció haurà de cobrir, com a mínim, els següents aspectes:

a. Funcionalitats del sistema

- Reserves de bitllets de transport: mitjans de transport suportats, companyies aèries incloses (aliances aèries, *low-cost*), executors d'ordres utilitzats, etc.
- Possibilitat d'operar viatges amb escales.
- Possibilitat de realitzar canvis i cancel·lacions de reserves.
- Possibilitat d'implementar polítiques de viatges, en quant a preus màxims i la gestió de perfils tant de viatgers com d'usuaris.
- Sistema de facturació electrònica, confirmacions, etc.
- Seguiment *on-line* de l'estat dels serveis contractats o reservats.
- Mitjans de pagament suportats.

b. Requeriments necessaris per a la implantació del sistema.

- c. *Sistema de reporting i seguiment.*
 - Informes de gestió: informació detallada sobre el consum en cada un dels serveis contractats.
 - Sistema de monitoratge de l'estalvi aconseguit en tots els serveis contractats.
- d. *Possibilitat de personalització del sistema per al Gran Teatre del Liceu*

5. SERVEIS COMPLEMENTARIS I MILLORA DEL SERVEI

- Les empreses licitadores presentaran un *Pla General de Contingències* en relació a la prestació del servei.
- Les empreses licitadores haurà de disposar d'acord comercial amb les principals empreses del sector: línies aèries, companyies ferroviàries, cadenes hoteleres i empreses de lloguer de vehicles (especialment turismes i autocars).
- Les empreses licitadores podran oferir tots aquells serveis o propostes de millora que estimin oportuns a fi d'aconseguir un funcionament qualificat i una major economia en la prestació del servei: per exemple informar de nous acords amb operadors i empreses del sector, informar puntualment d'ofertes i descomptes que facin les companyies aèries i ferroviàries, així com cadenes hoteleres.

6. TRANSICIÓ DEL SERVEI

Per tal de garantir que, en cas de canvi de l'agència de viatges actual, aquest es desenvolupi de la millor manera possible, tant per la FGTL com per l'agència, les empreses hauran d'indicar quin serà el seu pla d'actuació. S'estableix un termini màxim d'implantació del servei d'un màxim de dues setmanes.

7. COMPROMÍS MEDIAMBIENTAL

La FGTL té un elevat compromís mediambiental amb la societat. Per aquest motiu és necessari disposar de la informació relativa a la petjada de carboni que produeixen els viatges del personal de la FGTL. Serà necessari que l'adjudicatari faciliti aquesta informació amb el màxim de detall.

8. PAGAMENT DEL SERVEI

Tots els serveis es pagaran a 30 dies, pagament dia 25 de cada mes. L'adjudicatari haurà de disposar de crèdit suficient per donar cobertura al consum real de cada mes. S'estableix un crèdit mínim de 30.000 € / mensuals

Les factures s'emetran mensualment. A cada factura s'haurà d'incloure tots els serveis consumits en el mes corresponent a la factura i amb el detall del número de comanda per a cada reserva.

ANNEX 1: INFORMES DE GESTIÓ MENSUALS

Tipus d'Informes
Arxiu mare en excel amb tota la informació
Consum mensual
Consum mensual per producte
Aeri: consum mensual per companyia aèria (1)
Aeri: consum mensual per parells de ciutats (1)
Tren: consum mensual (1)
Allotjament: consum mensual (2)
Avaluació mensual d'estalvis generats (3)

(1) Informació mínima en Informe Billetatge
Nom pax
Núm. sol·licitud SAP*
Data servei
Descriptiu
Companyia
Origen
Destinació
Classe
Núm. bitllet
Import
Núm. serveis o transaccions

(2) Informació mínima en Informe Allotjament
Nom pax
Núm. sol·licitud SAP*
Data servei
Descriptiu
Nom de l'allotjament
Tipus d'allotjament
Núm. dies estada
Import
Núm. reserves efectuades

(3) Informació mínima en Informes d'Estalvis Generats
Nom pax
Núm. sol·licitud SAP*
Tipus servei (aeri/ hotel/ tren/ rent a car)
Data servei
Descriptiu
Tarifa negociada per l'empresa (si n'hi ha)
Tarifa oferta per l'aavv
Tarifa comprada

ANNEX 2: DESGLOSSAMENT DE LA DESPESA PER UNA TEMPORADA

A títol orientatiu, adjuntem el desglossament de la despesa d'una temporada sencera, en funció de:

- Aeri
- Ferrocarril
- Lloguer de vehicle
- Hotels

PRODUCTE	Nº SERVEIS	IMPORT
AERI	203	52.000 €
FERROCARRIL	182	20.660 €
LLOGUER VEHICLE	3	264 €
AUTOCARS	38	25.320 €
HOTELS	78	53.840 €
TOTAL	504	151.856 €