

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D' AGÈNCIA DE VIATGES
PEL CONSORCI DE TURISME DE BARCELONA**

Exp. PO 2026-04

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present procediment és la contractació del servei integral d'agència de viatges del CONSORCI DE TURISME DE BARCELONA (en endavant, Turisme de Barcelona), que comprendrà, amb caràcter general, la gestió, reserva, emissió, modificació i cancel·lació de serveis de viatge i allotjament, així com les tasques d'assessorament, planificació, intermediació, coordinació i assistència associades a la prestació del servei. Igualment, inclourà la gestió administrativa i operativa necessària per garantir una correcta execució dels desplaçaments, la millor optimització de les condicions econòmiques i l'atenció i suport a les persones usuàries durant totes les fases del servei.

El servei s'executarà sota la modalitat d'atenció personalitzada, on l'agència adjudicatària assumirà la totalitat de la càrrega operativa de les reserves, alliberant el personal de Turisme de Barcelona de qualsevol tasca d'autogestió en línia.

Les necessitats podran ser de dos tipus:

- Personal Intern que reserva el seu propi viatge, de manera individual o conjuntament amb un altre personal de Turisme de Barcelona.
- Personal Intern que organitza el viatge per a un tercer.

El contractista haurà de garantir una gestió integral d'atenció personalitzada sota el principi de "Millor Preu Garantit", oferint sempre les opcions més econòmiques i eficients disponibles en el mercat per a cada trajecte o allotjament sol·licitat.

El servei inclourà:

- **Transport:** Facilitar la informació horària, tarifes, rutes més idònies i disponibilitat de places i altres gestions derivades de la preparació dels bitllets de transport aeri, terrestre, marítim, així com la gestió de la reserva, emissió, modificació, anul·lació i lliurament dels corresponents bitllets de transport.
 - **Aeri:** Cerca, reserva i emissió de bitllets de transport aeri amb qualsevol companyia operativa (IATA, companyies regulars i companyies de baix cost o *low cost*). L'agència haurà d'incloure en la cerca les tarifes web o promocionals, assumint-ne la seva gestió.
 - **Ferrovitari.** Cerca, reserva i emissió de bitllets de tren de qualsevol operador ferroviari operant en territori nacional o internacional (RENFE, OUIGO, IRYO, etc.).
- **Allotjament:** Gestió de les reserves, modificacions i anul·lacions. El contractista garantirà les reserves i qualsevol eventualitat davant dels establiments hotelers.
- **Altres serveis complementaris:**
 - Gestió de documents administratius que siguin necessaris per a la organització d'un viatge com puguin ser visats, excés d'equipatges i segurs especials.
 - Negociació per a l'obtenció de les condicions més avantatjoses per a Turisme de Barcelona.
 - Informació, sempre que sigui factible, de la possibilitat d'acollir-se a tarifes més econòmiques i de les condicions necessàries per tenir dret a les mateixes.

- Informació sobre els requisits, recomanacions o suggeriments referents al lloc de destinació del viatge.

En resum, els serveis pretesos per Turisme de Barcelona inclouen, a manera enunciativa, però no limitativa, els següents:

a. Emissió bitllets Aeris:

- a. Nacional
- b. Europeu
- c. Intercontinental

b. Gestió i reserves de nits d'hotels/aparthotels:

- a. Nacional
- b. Europeu
- c. Intercontinental

c. Emissió bitllets de Tren (si els proveïdors ho permeten)

- a. Nacional
- b. Europeu
- c. Intercontinental

d. Lloguer de cotxe

- a. Nacional
- b. Europeu
- c. Intercontinental

A efectes que les empreses licitadores puguin realitzar les seves ofertes es presenta, juntament amb aquest document, les gestions de viatges i hostalatges requerits per Turisme de Barcelona i, a manera orientativa, una estimació dels serveis per a 12 mesos (**ANNEX 1**).

En tot cas, aquestes quantitats no vinculen a Turisme de Barcelona, la qual no està obligada a demanar una determinada quantitat de trasllats i hostalatges. La demanda es realitzarà en funció de les necessitats de cada àrea.

2. NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ

Atès que no és possible destinar personal laboral del Consorci de Turisme de Barcelona de manera permanent a realitzar aquestes funcions, cal recórrer a la contractació d'una empresa que executi aquests serveis mitjançant un contracte subscrit amb el Consorci, en compliment de les funcions estatutàriament encomanades, així com dels objectius de promoció de la destinació Barcelona.

3. DURADA DEL CONTRACTE

L'establerta en l'apartat D del QC.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

4.1 PETICIONS, RESPOSTA I RESERVES:

a) PETICIÓ:

El contractista facilitarà un correu electrònic i un número de telèfon per gestionar la tramitació de sol·licituds davant de qualsevol necessitat que pugui sorgir. El número de telèfon i el correu electrònic haurà d'estar disponible de dilluns a divendres a l'horari d'oficina en dies laborables. De manera ordinària, les sol·licituds es realitzaran per correu electrònic o telèfon per a les persones autoritzades pel Departament en les diferents àrees.

Les àrees de Turisme de Barcelona que podran sol·licitar la gestió i emissió de viatges en el marc del present contracte són les següents:

- *BCB (Barcelona Convention Bureau)*
- *Aliances*
- *Turisme i Ciutat*
- *Direcció General*
- *Negoci*
- *Màrqueting*
- *Recursos*

així com qualsevol altra unitat organitzativa que, si escau, pugui incorporar-se o ser determinada per l'entitat contractant durant la vigència del contracte.

b) RESPOSTA:

El contractista enviarà, en un termini màxim de 24 hores després de la recepció de la sol·licitud, un mínim de dues (2) alternatives tancades de viatge, detallant-ne clarament el preu net de la tarifa i taxes.

Si la sol·licitud es va realitzar en divendres o vigília de festiu, el termini de 24 hores s'estendrà fins al següent dia hàbil a la mateixa hora. Quan la sol·licitud respongui a raons d'urgència, Turisme de Barcelona ho comunicarà expressament i determinarà a la mateixa sol·licitud el termini de resposta de què disposarà la contractista.

c) OFERTA:

Abans de fer qualsevol reserva, compra de bitllets o lloguer, etc., el contractista haurà de proporcionar a Turisme de Barcelona:

- Les condicions del servei.
- Cost i condicions de la possible cancel·lació.
- El preu econòmicament més avantatjós per a cada servei que es sol·liciti en funció del contingut de la seva oferta, de les ofertes comercials aplicables, així com de les dates, horaris i altres circumstàncies que concorrin a cada servei.

Per cada servei sol·licitat, l'agència haurà de presentar almenys dues ofertes que s'ajustin a la sol·licitud realitzada (per exemple; per ubicació, serveis, accés, etc.), preferiblement tres; si no fos possible, haurà de justificar la no existència d'altres ofertes i, en qualsevol cas, haurà d'atendre les preferències de l'àrea sol·licitant quan aquest sol·liciti una oferta concreta (per exemple; un determinat establiment hotel·ler), havent de buscar-lo i oferir-lo en les millors condicions.

- Les ofertes amb el pressupost detallat i desglossat. Turisme de Barcelona podrà sol·licitar al contractista l'aclariment d'aspectes de l'oferta que siguin del seu interès.

d) RESERVA:

Un cop el personal de Turisme de Barcelona seleccioni i validi una de les alternatives enviades, el contractista realitzarà tota la gestió operativa en el mateix dia: tancament de la reserva, facturació de maletes si és necessari, assignació de seients, emissió dels bitllets, enviament de la documentació i realització automatitzada del check-in (emissió de targetes d'embarcament) 24 hores abans del viatge.

4.2 MILLOR PREU GARANTIT

El contractista té l'obligació de diligència i de recerca de la millor alternativa disponible en el moment de la reserva (incloent-hi tarifes web i promocions especials de proveïdors).

En cas que Turisme de Barcelona detecti que el contractista ha ofert un preu superior pel mateix bitllet o hotel en les mateixes condicions de disponibilitat a temps real, l'agència disposarà d'un termini màxim de sis (6) hores per igualar l'oferta. Si no l'iguala o no es justifica la diferència per motius tècnics, Turisme de Barcelona podrà procedir a la reserva i emissió dels bitllets corresponents amb l'opció més avantatjosa, al marge de l'adjudicatari.

4.3. ALTRES QUESTIONS

Les reserves d'hotel, bitllets o altres documents o justificants dels serveis sol·licitats, es remetran normalment per mitjans electrònics. Si no fos possible, per les característiques de la documentació, excepcionalment aquest lliurament es realitzarà puntualment a les oficines centrals de Turisme de Barcelona per compte del contractista, havent de lliurar-los amb la prou antelació que permeti a la persona viatgera realitzar el seu viatge sense cap incidència. Serà responsabilitat de l'empresa contractista els possibles perjudicis ocasionats pel incompliment d'aquest punt. A la documentació a lliurar, a més dels bitllets i bons o reserves d'allotjament, cal indicar les adreces i telèfons dels llocs per resoldre les incidències que poguessin sorgir. El contractista haurà d'informar per escrit, mitjançant correu electrònic a la persona sol·licitant, sobre les recomanacions que, sobre la destinació, emeti el Ministeri d'Afers Estrangers o qualsevol altre organisme nacional o internacional relatiu a assumptes com vacunes, consells sobre llocs concrets no recomanables del país de destinació, ubicació d'hospitals més adequats en cas necessari, etc. Aquesta informació es proporcionarà amb la antelació suficient perquè puguin ser adoptades per les persones que facin el viatge mesures necessàries i preferiblement abans o amb l'emissió dels títols de viatge.

Així mateix, l'àrea sol·licitant podrà sol·licitar a la contractista, sense cost, la realització de les gestions oportunes per a l'obtenció de visats quan aquests resultin necessaris per a la realització d'un viatge. El Departament podrà reservar viatges fins al venciment de l'execució del contracte sense perjudici que la realització efectiva dels viatges esmentats es produeixi fora del termini de vigència del contracte, sempre que es realitzin dins dels tres mesos següents a l'expiració del contracte i la reserva s'hagi fet abans de la data esmentada d'expiració.

El contractista haurà de mantenir i actualitzar, amb el consentiment i d'acord amb les instruccions de Turisme de Barcelona, un perfil individualitzat de les persones viatgeres habituals.

Aquest perfil podrà incloure, entre d'altres:

- Dades necessàries per a la reserva i emissió de bitllets.
- Preferències de viatge (seient passadís o finestra, preferències d'allotjament, programes de fidelització, etc.).
- Dades de contacte per a incidències durant el viatge.
- Informació relativa a necessitats especials o requisits d'accessibilitat comunicats per la persona usuària.

El contractista haurà d'informar, sempre que sigui possible, de la caducitat pròxima de passaports, visats o altra documentació necessària per al viatge de les persones usuàries habituals.

4.4. ACCESIBILITAT:

En cas que les persones usuàries tinguin algun tipus de discapacitat o necessitat especial, l'empresa contractista assegurarà que els serveis es brinden amb les adaptacions necessàries d'accessibilitat o altres perquè puguin utilitzar-los adequadament.

5. REQUISITS TÈCNICS

5.1. MITJANS HUMANS. EQUIP DE TREBALL

L'empresa contractista ha de posar a disposició de Turisme de Barcelona un mínim d'1 persona, que serà l'encarregada de gestionar els diferents encàrrecs de servei que pugui rebre, i a més s'ha de designar una persona responsable de l'equip. Aquestes persones seran les que atendran directament els responsables dels diferents departaments de Turisme de Barcelona. Així, com a mínim, l'equip l'integraran un total de dues persones: un gestor més un responsable. Aquesta(es) persona(es) serà la responsable de supervisar i constatar la correcta execució de la prestació dels serveis contractats i, si escau, establir les oportunes directrius, quan consideri que no s'estan realitzant amb la qualitat o l'abast necessaris per complir amb l'objecte del contracte.

Les persones que composen l'equip de treball i la responsable han de conèixer els idiomes català, castellà i anglès. A més, la persona responsable de l'equip haurà de disposar del grau en turisme o títol equivalent o bé acreditar una experiència mínima de 5 anys en l'organització dels viatges.

Sense perjudici de l'anterior, en els supòsits de baixes laborals o de períodes de vacances aquesta persona serà substituïda per una altra, havent de comunicar a Turisme de Barcelona

aquesta circumstància. El contractista haurà de posar a disposició de Turisme de Barcelona un correu electrònic i telèfon de la persona coordinadora del contracte a efectes de qualsevol petició i/o incidència que pogués sorgir.

5.2. MITJANS MATERIALS

L'empresa contractista ha de posar a disposició del contracte, com a mínim, els següents mitjans materials: una oficina on s'executaran els encàrrecs, un ordinador per membre de l'equip de treball i la instal·lació dels programes professionals de reserves que permetin operar en tot el món.

L'empresa contractista haurà de disposar de totes les autoritzacions i llicències administratives necessàries per al desenvolupament de la seva activitat empresarial, sent a més la única responsable de les prestacions del contracte davant de les companyies aèries, hotels, etc.

El contractista durant tota la vigència del contracte haurà de disposar d'oficina oberta al públic o oficina comercial a la província de Barcelona, o bé garantir un servei d'atenció immediata en català i castellà mitjançant canals telemàtics directes..

Així mateix, el contractista haurà de posar a disposició de TdB una eina o plataforma d'autoreserva en línia que permeti a les persones autoritzades consultar i gestionar la totalitat del viatge de forma telemàtica. Aquesta eina haurà de possibilitar, com a mínim, les funcionalitats següents:

- La consulta en temps real de disponibilitat i tarifes de transport (aeri, ferroviari i altres) i allotjament.
- El seguiment i visualització de l'estat de les reserves actives, passades i pendents de confirmació.
- L'accés a la documentació associada al viatge (bitllets, confirmacions d'allotjament, pòsses d'assegurança i qualsevol altra documentació rellevant).
- La sol·licitud de modificacions i cancel·lacions de serveis ja reservats.
- La generació d'informes i l'accés a l'històric de viatges per àrea sol·licitant i per persona viatgera.

La posada a disposició d'aquesta eina s'entén com a complement del model d'atenció personalitzada descrit en aquest Plec, sense que en cap cas substitueixi l'obligació del contractista de prestar el servei integral de gestió, assessorament i suport establert a la clàusula 1 i concordants. L'eina haurà d'estar operativa des de l'inici de l'execució del contracte i el contractista serà responsable del seu manteniment, actualització i correcte funcionament durant tota la vigència del contracte, incloses les seves possibles pròrroques.

5.3 ATENCIÓ D'URGÈNCIES (SERVEI 24H)

El contractista posarà a disposició de Turisme de Barcelona un servei d'atenció continuada d'urgències les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, per a resoldre qualsevol incidència o emergència en ruta:

- Cancel·lació, modificació o retard de vols, trens o altres mitjans de transport contractats, que no puguin ser resolts en l'horari ordinari d'atenció.
- Pèrdua de connexions o enllaços derivada d'incidències operatives del viatge.
- Errors o anomalies en les reserves confirmades (transport, allotjament, etc.) que impedeixin o comprometin la continuïtat del servei.
- Necessitat d'emissió urgent de bitllets o canvis en les reserves per causes sobrevingudes i justificades.
- Problemes greus d'allotjament (habitacions no disponibles, tancament inesperat de l'establiment, etc.).
- Emergències mèdiques o de seguretat que afectin directament al viatger durant el desplaçament.
- Canvis de destinació o itinerari derivats de decisions oficials, de seguretat o climatològiques.
- Repatriacions o retorns anticipats per causes sobrevingudes i justificades.

Fora d'aquestes situacions, les peticions que no reuneixin el caràcter urgent s'hauran de gestionar dins l'horari ordinari del servei.

El contractista haurà de disposar de personal que estigui capacitat, autoritzat i proveït dels mitjans necessaris per efectuar aquests tràmits urgents, així com que aquest personal sigui coneixedor dels procediments, polítiques i normatives de Turisme de Barcelona.

Les incidències sorgides en el transcurs d'un viatge seran transmeses per les persones viatgeres a l'empresa contractista i aquesta haurà de resoldre aquesta en un termini no superior a 3 hores des de la comunicació per a viatges internacionals, o de 1 hora per a viatges nacionals.

6. CONDICIONS ECONÒMIQUES

El contractista aplicarà per cada servei els imports nets de les tarifes dels proveïdors de transport i allotjament, amb els descomptes ofertats, més el preu per gestió proposat en la seva oferta econòmica.

En el cas de bitllets de transport, el preu per gestió es cobrarà per bitllet, tenint en compte que un bitllet d'anada i tornada comprat com a tal és una única gestió, encara que s'executin amb diferents companyies. Els càrrecs o comissions són els oferts per les empreses .

7. CONDICIONS GENERALS

7.1. TRANSPORT

Consorci de Turisme de Barcelona P-5890003F
Ptge. de la Concepció, 7-9, 08008 Barcelona, Espanya
+34 933 689 700 barcelonaturisme.org

Per part de l'àrea sol·licitant de Turisme de Barcelona s'indicarà al contractista, en la mesura que se'n disposi, les dades següents:

- Àrea sol·licitant
- Destinació
- Franja horària en què s'ha de fer el desplaçament
- Número de persones i dades
- Altres dades necessàries per efectuar la reserva

El desplaçament es farà amb caràcter general, en vols, línies o recorreguts regulars i sense escales sempre que sigui possible. Sempre que la sol·licitud realitzada ho permeti, per a l'emissió del bitllet, la contractista ha de facilitar a la persona que sol·licita l'oferta les diferents alternatives disponibles per al trajecte; en concret, per a desplaçaments nacionals, la contractista estudiarà i comunicarà també les possibilitats de desplaçament amb tren.

En relació amb cadascuna de les diferents opcions disponibles el contractista indicarà: horaris, preus, itineraris, transbordaments i la resta de les condicions de cada alternativa, perquè Turisme de Barcelona seleccioni la que més li interessi. A més, el contractista haurà de remetre per correu electrònic a la persona que ha fet la petició tota la informació que es demani; especialment, els aclariments relatius a la possibilitat d'anul·lació o qualsevol altra informació que revesteixi especial importància amb vista a efectuar l'elecció que més interessi. La contractista gestionarà igualment els canvis i anul·lacions que calguin, procedint al reemborsament dels imports que corresponguin.

Així mateix, el contractista haurà d'atendre, quan escaigui, les necessitats i preferències específiques associades a la persona viatgera, sempre que hagin estat comunicades per Turisme de Barcelona o per la persona autoritzada, tant pel que fa a preferències de desplaçament (com ara seient de passadís o finestra, ubicació específica o altres requeriments similars) com a qualsevol altra particularitat vinculada al viatge, l'allotjament o les condicions del desplaçament, sempre dins dels criteris d'eficiència, disponibilitat i millor relació qualitat/preu.

7.2. ALLOTJAMENT

Per part de l'àrea sol·licitant de Turisme de Barcelona s'indicarà al contractista, en la mesura que se'n disposi, les dades següents:

- Dates
- Categoria de l'establiment hotel·ler (normalment de 3 o 4 estrelles, excepcionalment Turisme de Barcelona podrà sol·licitar l'allotjament a hotel de 5 estrelles)
- Nombre de persones
- Localitat

Sempre que la sol·licitud ho permeti, el contractista ha de facilitar a la persona autoritzada que va sol·licitar l'oferta les diferents alternatives disponibles d'allotjament que compleixen els requisits establerts. En tot cas, es prioritzaran aquells propers al lloc de l'esdeveniment o acte motiu del viatge i aquells amb bona connexió de transport públic.

Turisme de Barcelona considerarà les alternatives remeses com a ofertes finals que no estaran subjectes a modificacions, excepte decisió del mateix Departament. No obstant això, el preu ofert pel contractista a la seva proposició no suposa que aquest sigui el preu definitiu a abonar per Turisme de Barcelona per aquest concepte (allotjament), ja que la contractista sempre ha de

buscar la millor opció (qualitat/preu). En casos de participació per part de les persones que viatgin de Turisme de Barcelona en jornades, cursos o congressos, quan l'organització de l'esdeveniment, el curs o la jornada proposi l'allotjament en determinats hotels, s'oferirà el servei als mateixos en el marc d'aquest esdeveniment.

Correspondrà a la contractista gestionar els tràmits que siguin necessaris per realitzar la reserva, així com els canvis i anul·lacions que se sol·licitin.

Amb caràcter general i excepte indicació expressa per part de Turisme de Barcelona:

- Les habitacions seran dobles d'ús individual.
- El règim d'allotjament serà l'allotjament amb esmorzar inclòs.
- L'allotjament haurà d'incloure connexió a internet d'alta velocitat, servei d'impressió, fotocòpia, escàner, així com altres utilitats que puguin ser necessàries en allotjaments per viatges de treball.

7.3. ASSEGURANÇA DE CANCEL·LACIÓ

La contractista haurà d'oferir la possibilitat de contractar per a cada servei d'allotjament i/o avió/tren que es sol·liciti, una assegurança de cancel·lació la cobertura de la qual haurà de ser mínim del 80% del cost del servei. Turisme de Barcelona no estarà obligat a contractar l'assegurança de cancel·lació. Però, en tot cas, el contractista està obligada a oferir-li-ho.

8. ALTRES SERVEIS

8.1 VISATS I ALTRES DOCUMENTS:

En els supòsits de viatges a països que requereixin visat o qualsevol altre document extraordinari a més dels habituals, el contractista tramitarà l'obtenció.

Les despeses de gestió dels visats no tindran costos per a Turisme de Barcelona, que únicament es farà càrrec de les taxes o costos necessaris per a la tramitació del visat.

8.2 LLOGUER DE VEHICLES:

En cas de la necessitat de lloguer de vehicles per part de Turisme de Barcelona s'indicarà al Contractista les dates en què se'n requereix l'ús i les característiques del vehicle. Sempre que la sol·licitud realitzada així ho permeti, la contractista ha de facilitar a la persona sol·licitant per correu electrònic les diferents alternatives amb indicació de les característiques del vehicle i el preu de cada opció, així com de les emissions de CO2 i tipus de combustible utilitzat de conformitat.

En tot cas, els preus oferts no podran superar els publicats a les plataformes oficials de les empreses de lloguer que corresponen al lloc on s'efectua.

8.3. GESTIÓ DELS PROGRAMES DE FIDELITZACIÓ I APROFITAMENT DELS BENEFICIS ASSOCIATS

L'adjudicatari haurà de gestionar durant la durada del contracte, en nom de Turisme de Barcelona, els programes corporatius de fidelització, recompenses o beneficis oferts per companyies aèries, cadenes hoteleres, empreses de lloguer de vehicles i qualsevol altre proveïdor de serveis de viatge utilitzat, sempre que aquests programes estiguin disponibles i permetin la participació de clients corporatius.

A aquest efecte, l'adjudicatari haurà de:

1. **Identificar, gestionar i mantenir actualitzats** els perfils corporatius de fidelització davant dels diferents proveïdors de serveis de viatge.
2. **Tramitar l'alta** en aquells programes de fidelització corporatius aplicables en què no estigui prèviament registrat Turisme de Barcelona, sempre que aquesta adhesió sigui possible i no comporti cap cost addicional per a l'empresa licitadora, llevat d'autorització expressa d'aquesta.
3. **Incorporar els codis, identificadors o números d'afiliació corresponents** en totes les reserves efectuades a través dels proveïdors adherits a aquests programes, amb la finalitat de garantir la correcta acumulació de punts, milles, crèdits, descomptes o qualsevol altre benefici associat.
4. **Fer el seguiment i control** dels punts, milles, crèdits o beneficis acumulats, mantenint-ne un registre actualitzat.
5. **Informar**, en cada reserva efectuada amb proveïdors que disposin de programes de fidelització, del saldo disponible de punts, milles o beneficis acumulats susceptibles de ser utilitzats, així com de l'estalvi econòmic o avantatge estimat que comportaria la seva aplicació.
6. **Aplicar els punts, milles o beneficis acumulats únicament amb l'autorització expressa prèvia de Turisme de Barcelona**, que decidirà en cada cas si vol utilitzar-los per obtenir descomptes, millores de servei, gratuïtats o qualsevol altre avantatge ofert pel proveïdor corresponent.
7. **Presentar informes periòdics**, com a mínim amb caràcter trimestral, sobre l'estat dels programes de fidelització gestionats, detallant les altes realitzades, els beneficis acumulats, els beneficis utilitzats i els saldos disponibles en cadascun dels programes.

9. COBERTURA DE RISCOS I ASSEGURANCES

9.1 ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL:

El contractista haurà de disposar d'una pòlissa de Responsabilitat Civil Professional que cobreixi els danys i perjudicis patrimonials que es puguin causar a Turisme de Barcelona o als seus viatgers com a conseqüència d'errors, omissions o negligències en la prestació dels serveis d'agència de viatges. Aquesta pòlissa ha de garantir un mínim d'indemnització de 1.000.000€ per sinistre i anualitat. Haurà d'estar en vigor durant tota la vigència del contracte i, si escau, durant la seva pròrroga, i haurà de cobrir a Turisme de Barcelona per tots els riscos que es puguin derivar de l'execució del servei contractat, incloent l'assistència lletrada i representació en judici en cas que Turisme de Barcelona fos demanada, principalment o subsidiàriament, per un perjudicat com a conseqüència de l'execució esmentada.

9.2 ASSEGURANÇA COL·LECTIVA D'ACCIDENTS I ASSISTÈNCIA EN VIATGES:

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar i facilitar, sense cap cost addicional per a Turisme de Barcelona ni per a les que viatgen per compte d'aquesta, una assegurança col·lectiva d'accidents, de repatriació, d'equipatges i de assistència en viatges, amb les cobertures mínimes

que a continuació s'indiquen, per a tots els viatges que es realitzin i els títols dels quals siguin facturats per aquelles d'acord amb la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de Contracte d'assegurança.

L'empresa adjudicatària garantirà que les persones viatgeres són beneficiàries de les assegurances exigides a aquest PPT amb les mínimes cobertures indicades que han de cobrir necessàriament tot el període de durada de la petició de servei fins a la finalització amb àmbit de cobertura mundial:

- a) Malaltia o accident en viatges a l'estranger: cobertura sanitària que necessiti l'assegurat amb un límit de despeses mèdiques de 30.000 euros.
- b) Perllongament d'estada a hotel per prescripció mèdica, 120 euros al dia amb un màxim de 1.200 euros.
- c) Localització i pèrdua d'equipatges il·limitat
- d) Trasllat a Hospital en cas d'urgència il·limitat
- e) Pèrdua, danys i robatori d'equipatge facturat fins 5.000€
- f) Orientació i assessorament psicològic telefònic fins 1.000€

D'acord amb l'apartat **H.1.1** del QC es valorarà mitjançant judici de valor les millores i cobertures de la pòlissa sense cost addicional per Turisme de Barcelona.

Les pòlisses d'aquestes assegurances hauran de ser presentades amb anterioritat a la signatura del contracte.

A petició de Turisme de Barcelona, l'empresa adjudicatària podrà oferir cobertures addicionals per a cada reserva de viatge. Turisme de Barcelona, en tot cas, no estarà obligada a contractar-les.

10. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

L'empresa contractista haurà de mantenir la confidencialitat sobre el contingut i desenvolupament del contracte. La informació proporcionada per Turisme de Barcelona sobre els viatges i les persones usuàries finals dels serveis a contractar serà única i exclusivament utilitzada per l'empresa contractista per tal de proporcionar una millor assistència, havent de garantir absoluta privadesa i confidencialitat d'aquestes dades.

Així mateix, el contractista es compromet al compliment estricte de la normativa vigent en matèria de protecció de dades (Reglament General de Protecció de Dades - RGPD UE 2016/679 i Llei Orgànica 3/2018 de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals), signant el corresponent contracte d'encarregat de tractament de dades en el moment de la formalització del servei.

11. FACTURACIÓ

La facturació dels serveis es realitzarà amb periodicitat mensual i de manera diferenciada per cadascuna de les Àrees de Turisme de Barcelona. A aquest efecte, la contractista haurà d'emetre una factura independent per a cada Àrea, en la qual s'hauran d'identificar de manera detallada els desplaçaments facturats durant el període corresponent.

Cada factura haurà d'incloure, com a mínim, la següent informació:

- Núm. d'expedient (**PO 2026/04**)
- Àrea sol·licitant del servei.
- Identificació de la persona que fa el desplaçament.
- Concepte del servei.
- Origen i destinació.
- Mitjà de transport.
- Data del servei.
- Preu del bitllet, descompte aplicat i preu de gestió.
- Dades de l'allotjament: hotel, règim d'allotjament, data d'inici i fi d'estada, preu de l'allotjament, descompte aplicat.
- Taxes.
- Import brut, descompte total, base imposable, tipus i import d'IVA i total de la factura.

La factura s'enviarà via correu electrònic a factures@barcelonaturisme.com i així mateix, la informació aportada haurà de permetre la traçabilitat i verificació dels serveis facturats per part de Turisme de Barcelona.

12. LLIURAMENT D' INFORMACIÓ MENSUAL

Mensualment, juntament amb la factura corresponent, l' empresa adjudicatària haurà de lliurar un document Excel amb el detall dels serveis de transport i allotjament prestats el mes anterior, incloent les dades indicats a les factures.

13. SOSTENIBILITAT

La sostenibilitat és un dels eixos en què Turisme de Barcelona està prestant especial atenció i per això s'han definit els següents criteris sostenibles en la gestió empresarial i de bon govern:

13.1. Criteris sostenibles en la gestió empresarial

Es valorarà, dins del criteris d'adjudicació H.1.1. del QC, l'acreditació per part de les empreses licitadores de certificacions vinculades a la sostenibilitat i a la gestió responsable, així com la implantació de polítiques i sistemes de gestió orientats a la reducció de l'impacte ambiental i a la promoció de bones pràctiques sostenibles en la seva activitat empresarial.

Com ara:

- Certificats específics de turisme i viatges responsable com Biosphere o certificat professional de GSTC en viatges de negocis sostenibles, entre d'altres. (presentar el Certificat o documents que acreditin que s'aconseguirà)
- Disposar d'una certificació ISO 27001; Gestió de la seguretat de la informació. (certificat)
- Disposar de la nova certificació ISO 31030; Gestió de riscos de viatge. (certificat)

13.2. Informe de petjada de carboni dels viatges

El licitador haurà de presentar un informe semestral amb el càlcul corresponent tant general, com desglossat per departament, de la petjada de carboni dels viatges realitzats en els últims 6 mesos per part de Turisme de Barcelona, segons ISO14064, per tal de conèixer el valor de la contribució de l'organització a les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, i donar coneixement sobre la distribució d'aquestes entre les diferents activitats per tal de fixar objectius de reducció i el disseny i prioritització d'accions efectives per aconseguir tal propòsit.

ANNEX 1

El volum estimat de necessitats de viatge de l'entitat se situa en un màxim de **250 desplaçaments anuals**, amb una mitjana aproximada de **1,5 persones per viatge**.

Pel que fa a la distribució interna de la demanda, aproximadament un **60% dels desplaçaments corresponen a l'àrea BCB**, un **15% a Aliances**, un **10% a Turisme i Ciutat** i el **15% restant** es reparteix entre les àrees de **Direcció General, Negoci, Màrqueting i Recursos**.

Quant a la distribució geogràfica, es preveu que aproximadament un **10% dels viatges siguin d'àmbit estatal**, un **60% amb destinació Europa** i un **30% a la resta del món**.

Pel que fa als mitjans de transport, els **desplaçaments estatals es realitzen preferentment en tren**, mentre que els **viatges internacionals es duen a terme principalment en avió**.

Finalment, la durada mitjana de les estades s'estima en **1 nit per als viatges estatals**, **2 nits per als desplaçaments a Europa** i **5 nits per als viatges a la resta del món**.

A continuació es presenta el desglossament detallat de les necessitats de viatge, elaborat a partir d'un escenari màxim estimat de 250 viatges anuals, utilitzat com a base de càlcul als efectes de dimensionament i valoració del servei.

2025 DESPLAÇAMENTS (1,5 persones per viatge)		
Nº de gestions estimat	Desplaçaments anada/tornada	Total bitllets
30	TREN NACIONAL	90
150	VOLS NACIONALS, EUROPA O MITJANA DISTÀNCIA	450
70	VOLS INTERCONTINENTALS O LLARGA DISTÀNCIA	210

2025 ALLOTJAMENTS (1,5 persones per viatge)			
Nº de nits p/pax	Ubicació hotel	Mitjana nits allotjament (p/pax)	Total nits allotjaments (p/pax)
30	NACIONAL	1	45
150	NACIONALS, EUROPA O MITJANA DISTÀNCIA	2	450
70	INTERCONTINENTALS O LLARGA DISTÀNCIA	5	525