

Plec de prescripcions tècniques que regeixen la contractació del servei d'agència de viatges per a la prestació del servei de gestió i assistència en els desplaçaments de Circuits de Catalunya, SL

1. Antecedents

Circuits de Catalunya, SL, societat participada per la Generalitat de Catalunya, el RACC i l'Ajuntament de Montmeló, ostenta la propietat del Circuit de Barcelona-Catalunya —instal·lació de referència internacional en els esports de motor i la celebració de grans esdeveniments. La societat també és la màxima responsable dels contractes per a la realització dels Grans Premis de Fórmula 1 i MotoGP.

En aquest sentit, els treballadors de la societat, han de desplaçar-se de forma recurrent més enllà de Catalunya, la qual cosa suposa l'assistència a reunions, actes, trobades o Grans Premis de caràcter nacional i internacional. És per això que es necessita contractar una agència de viatges que assumeixi el servei de gestió d'assistència en aquests desplaçaments, ja que no es disposa de personal propi que pugui gestionar aquestes tasques.

2. Objecte del contracte

Aquest contracte té per objecte la prestació del servei de gestió i assistència en viatges que inclou la gestió de la reserva, de l'emissió, de la modificació, de l'anul·lació, si s'escau, i del lliurament de bitllets de transport aeri, terrestre i marítim, d'allotjament en hotels i de lloguer de vehicles i, en general, de qualsevol servei propi de les agències de viatges.

Les prestacions objecte del contracte són les següents:

- Contractació de bitllets aeris
- Contractació de bitllets de tren
- Contractació de bitllets de transport de vaixell i autocar
- Reserves d'hotel
- Tramitació de modificació o anul·lació de bitllets o reserves
- Contractació de cotxes de lloguer
- Assessorament sobre opcions d'itineraris
- Servei 24/365

La contractació d'un bitllet per qualsevol mitjà de transport s'entén que porta incloses totes les operacions complementàries com són l'emissió de la targeta d'embarcament, transfers necessaris, reserva de seient, notificacions en temps real sobre l'estat de les reserves, cancel·lacions, gestió d'equipatge i similars. Qualsevol prestació no inclosa en aquesta clàusula ni en l'oferta formulada a la licitació tindrà el caràcter d'extracontractual i no es podrà facturar sense una autorització expressa de la Direcció de Circuits de Catalunya. Aquesta contractació donarà cobertura a les necessitats de viatge professional del personal de Circuits de Catalunya, el seu Equip Directiu i el Consell d'Administració de la Societat, i també podrà donar cobertura a persones alienes a Circuits de Catalunya, sempre que viatgin o s'allotgin per compte d'aquesta.

3. Destinataris del contracte

La contractació d'una agència de viatges per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges per als empleats de Circuits de Catalunya, SL, el seu equip directiu i el Consell d'Administració de la Societat, així com a persones alienes a Circuits de Catalunya, sempre que viatgin o s'allotgin per compte d'aquesta.

4. Tipologia dels desplaçaments

Entre aquests viatges cal distingir-ne 2 tipus: el viatge amb motiu de comissió de servei i el viatge de representació institucional.

- a. **S'entén com a viatges amb motiu de comissió** de servei els derivats de comeses especials que es desenvolupen fora del lloc de feina habitual o els derivats de l'assistència a cursos d'especialització i de perfeccionament, així com a congressos que es realitzin fora de la localitat del lloc de treball habitual.
- b. **S'entén com a viatges de representació institucional** aquells que tenen per objecte la promoció i representació institucional, així com la defensa dels interessos de la corporació. Per a aquesta tipologia de viatges serà la mateixa entitat demandant que decidirà en cadascun d'ells, segons els requisits específics, la seva característica concreta i política de viatge. En tot cas, serà obligació de les empreses adjudicatàries maximitzar la relació qualitat-preu.

Pel que fa als desplaçaments, l'empresa adjudicatària haurà d'oferir la classe turista, com a norma general. Només es podrà oferir una categoria diferent en els casos en què les companyies de transport disposin de promocions o tarifes iguals o més econòmiques. Els hotels oferts estaran ubicats sempre que sigui possible a l'àrea sol·licitada, amb bona comunicació per transport públic, amb les opcions més econòmiques per la relació qualitat/preu disponibles.

5. Termini d'execució

Contracte d'un (1) any a comptar des de la data de formalització del contracte, amb possibilitat de pròrroga per a dues (2) anualitats més (1+1).

La pròrroga l'acorda Circuits de Catalunya i és obligatòria per a l'empresari, i es perfecciona mitjançant resolució de l'Òrgan de Contractació de Circuits de Catalunya, d'acord al que disposa l'article 29 de la LCSP.

6. Determinació del preu del contracte

S'estipula un import màxim del contracte i per al termini de vigència del contracte (1 any) de 70.000,00€ aquest import inclou totes les despeses IVA exclòs.

Import del contracte amb IVA: 84.700,00€

L'import correspon a la següent partida pressupostària: 2300001

7. Característiques tècniques del projecte

1. Equip tècnic requerit

L'empresa adjudicatària ha de disposar de, com a mínim, dues persones, que seran les encarregades de gestionar els diferents encàrrecs de servei que puguin rebre, tant en l'horari d'atenció requerit com aquells que tinguin caràcter d'urgència. A més, l'empresa adjudicatària haurà de designar una persona responsable del contracte. Serà responsabilitat d'aquesta persona la gestió de l'equip de treball i assegurar en cas de substitució, baixa, vacances, absència del personal de l'equip el personal de substitució.

Les persones que componen l'equip de treball i el/la responsable han de conèixer els idiomes català, castellà i anglès. A més, la persona responsable de l'equip haurà de disposar de la titulació de diplomada en turisme, grau o títol equivalent o bé acreditar una experiència en l'organització dels viatges denominats en aquest Plec mínima de 5 anys (en el sector de l'agència de viatges).

Els licitadors hauran de fer les seves previsions per garantir el nivell de servei requerit en períodes i hores punta, bé oferint a la licitació més personal permanent i/o proposant mesures que garanteixin els nivells de servei en aquestes situacions, essent responsabilitat i obligació de l'agència planificar i gestionar adequadament els recursos humans i tècnics, adaptant la distribució horària i els recursos de reforç necessaris en funció de les necessitats.

Les persones assignades al servei amb la dedicació requerida constitueixen una obligació contractual i només es podran produir canvis amb el coneixement i l'autorització prèvia i expressa de l'entitat contractant. L'entitat contractant podran requerir de l'agència els resultats del seguiment i, si és el cas, instar el canvi de personal assignat.

Les entitats contractants no contrauen, respecte del personal anteriorment esmentat, cap vincle de caràcter laboral, jurídic, econòmic ni de qualsevol altra naturalesa. L'empresa adjudicatària es farà responsable de les tasques que duguin a terme i es farà càrrec dels danys i perjudicis que puguin causar-se a les entitats contractants o a terceres persones a conseqüència de l'execució contractual.

2. Serveis Tècnics Requerits

a) *Horari del serveis*

L'horari mínim de prestació del servei serà de dilluns a divendres, de 10:00 a 14:00 hores i de 16:00 a 19:00 hores. Les empreses licitadores podran proposar millores en l'horari, que passaran a ser una obligació contractual i només es podran modificar per causa justificada amb l'autorització prèvia de l'entitat contractant. No obstant això, l'empresa adjudicatària ha de garantir un servei d'atenció 24 hores al dia els 365 dies l'any per cobrir les demandes de servei que es puguin produir fora dels horaris habituals, on es puguin fer reserves, canvis i anul·lacions de transport i allotjament, en general resoldre els tràmits i incidències que no es puguin ajornar.

Les condicions de prestació d'aquest servei seran les mateixes operatives que aplica l'equip del servei en horari ordinari.

El personal del servei de 365x24h, tindrà la informació i formació necessària per garantir el nivell de servei requerit, i estarà coordinat amb el personal del servei ordinari. Les empreses licitadores descriuran detalladament les característiques del servei en horari ordinari i d'atenció 365x24h ofert, fent una proposta d'organització del personal i serveis, que haurà de garantir la qualitat del servei tant en horari laboral com extra laboral i en situacions d'hora punta. Aquest servei pot ser propi o subcontractat. Les empreses licitadores que disposin pròpiament d'aquest servei hauran d'aportar una declaració responsable indicant l'adscripció del servei al contracte; pel cas de tenir el servei subcontractat un certificat del subcontractista on s'indiqui el tipus de servei, i el termini de vigència del mateix.

b) Operativa del Servei

Les sol·licituds de servei les podran fer les persones designades per Circuits de Catalunya, SL.

Les sol·licituds de serveis es realitzaran a l'agència mitjançant: Correu electrònic, aplicacions informàtiques, telèfon i presencials (en aquests dos casos, seguides d'un e-mail de confirmació i registre).

L'objectiu és fomentar l'ús d'una eina *d'auto reserva*, per facilitar la realització de les peticions, augmentar l'agilitat i evitar errades, per la qual cosa es valorarà que l'agència disposi d'una eina *d'auto reserva* de ràpida implantació, personalitzada i sense cost per les entitats contractants. És molt important que l'agència tingui experiència en la planificació de viatges amb criteris d'optimització del temps de durada, proposant les millors rutes, evitant el màxim de transbords i temps d'espera en tots els viatges i, en especial, els intercontinentals.

L'agència adjudicatària haurà de respondre a les sol·licituds en els temps següents:

- *Sol·licituds que no impliquin especial complexitat: resposta en màxim 3 hores.*
- *Sol·licituds complexes com viatges intercontinentals: resposta en màxim 6 hores.*
- *Sol·licitud urgents: resposta en màxim 1 hora.*
- *Resolució d'incidències en el transcurs d'un viatge: 2 hores des del moment de la comunicació.*

Allotjament

Els establiments hotelers hauran de ser, preferentment cèntrics, i garantir en tot cas la millor relació qualitat-preu. L'agència inclourà en les seves ofertes hoteleres, un mínim de tres opcions presentant un pressupost previ a la reserva el qual s'haurà de desglossar amb preu unitari per a cada treballador.

Transport

En relació amb els bitllets de transport dels viatges amb motiu de comissió de serveis les tarifes que s'hauran de contractar són les de classe turista, excepte que, en casos d'urgència degudament justificada, no hi hagi bitllet o passatge de la classe indicada o bé, perquè per les característiques del desplaçament es pugui autoritzar una classe superior. En tot cas, serà obligació de les empreses adjudicatàries maximitzar la relació qualitat- preu.

Lloguers de vehicles

L'agència els contractarà amb la modalitat de "full crèdit" i es compromet amb el proveïdor a fer el pagament de qualsevol servei addicional al reservat, canvi de categoria, dipòsit benzina, assegurança, etc.

L'agència aconsellarà el vehicle que millor s'adapti a les necessitats de l'usuari, tant en prestacions com en preu, i tindrà en compte els següents criteris: Distància, quilometratge, nombre de viatge, equipatge, zones (autopistes, urbà, rurals, muntanya, etc.), durada del lloguer i cobertura assegurança.

L'usuari no haurà d'avançar cap import, ni posar la seva targeta de crèdit com a garantia. L'agència trametrà les sol·licituds i propostes per correu electrònic, web o aplicació, amb informació estructurada, clara i comprensible, sobre les possibles opcions i cada pressupost amb un número de referència que permeti identificar l'agent que la realitza.

Per totes les sol·licituds l'agència sempre seleccionarà l'opció més econòmica tenint en compte les opcions del viatger (facturació de maleta, reserva de seient, etc.) i els diferents components del preu final. La tria de l'opció més econòmica no ha de suposar cap càrrec addicional.

L'agència ha de vetllar per la cerca dels millors preus, en aquest sentit l'entitat contractant podrà demanar informació a l'agència per comparar les ofertes proposades amb ofertes cercades directament per ella. Si els imports trobats per l'entitat contractant són sensiblement més econòmics, l'agència haurà d'abonar la diferència envers l'oferta trobada per aquesta.

La valoració d'aquestes incidències es realitzarà a les reunions de seguiment del servei, amb el responsable del contracte per part de l'agència i el responsable del contracte de Circuits de Catalunya, SL.

L'agència està obligada a informar oportunament i directament als viatgers i als seus gestors de les incidències com ara cancel·lacions, vagues, modificacions, ajornaments, riscos o qualsevol altra eventualitat que afecti els viatges contractats o en tràmit.

Pel cas de cancel·lació de vols, l'agència es compromet a gestionar i oferir a l'entitat contractant una alternativa de transport el més immediata possible, procurant minimitzar les molèsties derivades d'aquestes cancel·lacions. Així mateix, l'agència assumirà la tramitació de la reclamació corresponent davant la línia aèria, actuant com a intermediària en defensa dels drets de Circuits de Catalunya, SL, incloent la gestió i recuperació de les indemnitzacions i compensacions econòmiques que legalment podessin correspondre.

c) Eines de reserva, auto reserva i altres aplicacions

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una aplicació de contractació electrònica basada en web, que ha de tenir la funcionalitat, serveis i usabilitats que ofereix una GDS (Global Distribution System) o equivalent. Els usuaris podran dur a terme la contractació dels serveis necessaris de forma individual i a qualsevol hora del dia.

L'agència es compromet a mantenir la darrera versió de l'eina i l'actualització de les noves versions sense cap cost per les entitats contractants. En tot cas la posada a disposició d'aquestes eines o funcionalitats s'entenen sense cap cost addicional per les entitats contractants. Prèvia sol·licitud, l'adjudicatària haurà de facilitar les adreces d'internet i, si s'escau, les claus d'accés on es puguin consultar els programes d'auto reserva per poder fer la valoració adequada.

Circuits de Catalunya podrà sol·licitar l'empresa adjudicatària que realitzi una formació, sense cost, sobre les prestacions i funcionament d'aquests sistemes de reserva.

d) Assegurança

Les empreses licitadores hauran d'acreditar que disposen d'una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil que cobreixi els danys materials o personals, així com les conseqüències i els perjudicis econòmics purs causats per l'acció o l'omissió a tercers persones durant l'exercici de la seva activitat de prestació dels serveis propis d'una agència de viatges.

Els capitals mínims assegurats per responsabilitat civil de l'empresa exigits seran d'1.000.000,00 euros.

L'adjudicatària oferirà l'opció de contractar una assegurança que cobreixi com a mínim i per una durada màxima de 8 dies, els següents serveis:

Prestació de servei	Límit de cobertura
Assistència mèdica i sanitària	100.000,00€
Repatriació o transports de ferits i/o malalts, per qualsevol causa, inclòs el contagi de qualsevol pandèmia, tipus COVID-19	Il·limitat
Repatriació o transport de l'assegurat en cas de defunció	Il·limitat
Desplaçament d'un familiar en cas d'hospitalització superior a 5 dies	Il·limitat
Despeses d'estada (màxim 10 dies)	100,00€/dia
Convalescència en hotel (màxim 15 dies)	200,00€/dia
Recerca, localització i enviament de l'equipatge extraviat	Il·limitat
Robatori i danys materials de l'equipatge	600,00€
Demora en el lliurament de l'equipatge superior a 12 hores	100,00€
Enviament de medicaments a l'estranger	Inclòs
Despeses d'anul·lació de viatge	2.000,00€
Assegurança d'accidents	12.000,00€
Responsabilitat Civil	60.000,00€
Retorn anticipat per mort o hospitalització superior a dos dies d'un familiar fins a segon grau	Il·limitat

En cas de viatges dins del territori espanyol, europeu i/o andorrà, l'adjudicatària oferirà aquest servei d'assegurança per un import màxim de 30,00 euros/dia.

En cas de viatges internacionals (exclou Espanya, Europa i Andorra), l'adjudicatària oferirà aquest servei d'assegurança per un import màxim de 50,00 euros/dia.

e) Facturació

El preu es pagarà mitjançant factura segons els requisits establerts a la normativa fiscal i comptable. Es podran fer pagaments mensuals mitjançant certificació emesa pel servei responsable, subjectes a la liquidació final un cop acabat el servei.

El contracte fixarà els preus, segons les ofertes presentades dels diversos serveis. El pagament es farà prèvia presentació de la factura corresponent al servei

El contractista facturarà per servei i es farà constar a la factura el nom i els cognoms de les persones que viatgen. S'ha d'emetre una factura per desplaçament i detallant cadascun dels serveis efectuats (bitllets de transport, hotels, lloguers de cotxes, etc). La facturació corresponent s'enviarà digitalment a Circuits de Catalunya, SL, en un termini no superior a les 72 hores després de la realització del viatge corresponent.

8. Fees per emissió.

Els fees màxims per l'emissió de cadascun dels bitllets o serveis, durant tota la durada de vigència del contracte i les possibles pròrrogues es fixen d'acord amb la següent taula:

Tipus de càrrec	Fee
Per emissió de bitllets aeris de l'Estat Espanyol (Ov1)	15,00€
Per emissió de bitllets aeris resta d'Europa (Ov2)	30,00€
Per emissió de bitllets aeris intercontinentals (Ov3)	50,00€
Per emissió de bitllets terrestres (Ov4)	15,00€
Reserva de vehicles	15,00€

9. Criteris d'adjudicació i determinació del proveïdor

La puntuació màxima a obtenir en l'aplicació dels diversos criteris d'adjudicació serà de 100 punts. D'acord amb el que disposa l'article 159 LCSP.

Per a la valoració de les proposicions i la determinació de la millor oferta s'atendrà als criteris d'adjudicació següents:

L'oferta econòmica es determina tenint en compte la millor relació qualitat-preu.

1. Proposta Econòmica

a) Oferta econòmica.....fins a 65 punts

Els licitadors hauran de millorar els fees estipulats a la clàusula 7 del present document i es valoraran d'acord a:

Tipus de càrrec	Puntuació
Per emissió de bitllets aeris de l'Estat Espanyol (Ov1)	20 punts
Per emissió de bitllets aeris resta d'Europa (Ov2)	20 punts
Per emissió de bitllets aeris intercontinentals (Ov3)	13 punts
Per emissió de bitllets terrestres (Ov4)	6 punts
Reserva de vehicles	6 punts

La puntuació màxima s'atorgarà només a la millor oferta i per a la resta d'ofertes la puntuació es calcularà mitjançant la fórmula següent:

$$Puntuació = ((Oferta\ màxima - Oferta\ Licitador) / (Oferta\ màxima - Oferta\ mínima)) \times Puntuació\ màxima$$

2. Proposta Tècnica, màxim 10 punts

- a) Organització i Qualitat del Servei.....fins a 5 punts

Procediments documentats dels següents serveis, els quals es puntuaran tal i com s'indica a continuació:

SERVEI	PUNTUACIÓ
Reserves aèries, ferroviàries i hoteleres	2,00 punts
Canvis, anul·lacions i reemissions	1,00 punts
Gestió de polítiques de viatge corporatives	2,00 punts

L'absència de procediments documentats implica 0 punts en aquest apartat.

- b) Equip Dedicat i Qualificació Professional.....fins a 5 punts

Els licitadors hauran de detallar en la seva proposta l'equip professional a disposició del contracte, així com el detall del pla de formació contínua en eines i normativa de viatges d'empresa.

CRITERI	PUNTUACIÓ
Assignació de Gestor de Comptes corporatiu	2,00 punts
Experiència mínima de l'equip 3 anys en viatges corporatius	2,00 punts
Pla de formació contínua en eines i normativa de viatges d'empresa	1,00 punt

3. Eines Tecnològiques i Corporatives, màxim 10 punts

- a) Plataforma de Reserves On line.....fins a 5 punts

CRITERI	PUNTUACIÓ
Accés multiusuari amb perfils i permisos	2,00 punts
Visualització de tarifes negociades i política d'empresa	2,00 punts
Historial i traçabilitat de viatges	1,00 punts

- b) Integració i reporting corporatiu.....fins a 5 punts

CRITERI	PUNTUACIÓ
---------	-----------

Informes periòdics de despesa per centre de cost/projecte	2,50 punts
Exportació de dades a formats estàndard	2,50 punts

Presentar una Memòria Tècnica de l'Eina que inclogui exclusivament explicacions breus i captures de pantalles reals que demostrin cadascuna de les funcionalitat puntuables.

4. Gestió Operativa i Capacitat de Resposta, màxim 10 punts

a) Temps de resposta garantits.....fins a 5 punts

Les empreses licitadores han de presentar un compromís explícit de temps de resposta per escrit.

CRITERI	PUNTUACIÓ
Sol·licitud Standard < de 3 hores	2,50 punts
Sol·licituds urgents < d' 1 hora	2,50 punts

b) Gestió d'Incidències en Viatge.....fins a 5 punts

CRITERI	PUNTUACIÓ
Protocol d'actuació davant cancel·lacions o overbooking	2,00 punts
Seguiment proactiu del viatger	2,00 punts
Revisió periòdica del servei amb el client	1,00 punts

5. Sostenibilitat Aplicada al Viatge Corporatiu, fins a 5 punts

a) Viatge responsable i sostenible.....fins a 5 punts

CRITERI	PUNTUACIÓ
Promoció de transport de menor impacte	1,50 punts
Informació comparativa d'emissions	3,50 punts

Les empreses licitadores hauran d'aportar una memòria tècnica descriptiva de les mesures adoptades per a la promoció de mitjans de transport amb menor impacte ambiental en la gestió dels viatges.

Així mateix, hauran de detallar els sistemes d'informació comparativa d'emissions disponibles, incloent exemples pràctics o captures del funcionament de les eines utilitzades per informar de les emissions de CO₂ associades a les diferents opcions de viatge