

**PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**SERVICIO DE EMISION DE TARJETAS TICKETS  
RESTAURANTE PARA EL PERSONAL DE SELAE**

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN N.º 23/052

## 1. Objeto y requisitos del servicio

El objeto del presente procedimiento es contratar el servicio de emisión de tarjetas tickets restaurante físicas y virtuales (en adelante las “Tarjeta/s”) para su utilización como ayuda comida por parte del personal de SELAE a quien corresponda la percepción de este beneficio social.

El adjudicatario se obliga a prestar el servicio de conformidad con los siguientes requisitos:

El adjudicatario deberá emitir y entregar a SELAE en el plazo máximo de 10 días naturales desde la firma del contrato una tarjeta física nominativa por cada beneficiario antes del primer pedido. El coste de emisión de dicha tarjeta estará incluido en los gastos de gestión, así como también el coste de su sustitución por pérdida, robo, deterioro o caducidad. La entrega y distribución de las tarjetas físicas a las personas beneficiarias se realizará directamente por SELAE.

Las tarjetas físicas deberán entregarse a SELAE en su centro de trabajo sito en la calle Poeta Joan Maragall nº 53, 28020 Madrid.

El adjudicatario podrá dar como opción el pago móvil mediante tarjeta virtual que no sustituye la obligatoriedad de la emisión de la tarjeta física, siendo elección de la persona beneficiaria cualquiera de las dos modalidades o ambas. Para ello se facilitará tras la firma del contrato el listado de la elección de cada persona beneficiaria.

El adjudicatario deberá poner a disposición de SELAE la posibilidad de efectuar los pedidos vía internet, email o plataforma web, mediante el formulario de datos que será marcado por una plantilla facilitada por la empresa adjudicataria. SELAE se reserva el derecho de elegir el canal para efectuar los pedidos.

El adjudicatario recargará el importe mensual en la Tarjeta de cada persona beneficiaria. Las recargas de los importes mensuales deberán efectuarse el día 15 de cada mes. Para ello, SELAE efectuará el pedido con un máximo de cuatro días naturales de antelación.

Ello no obstante, SELAE podrá en cualquier momento solicitar cargas extraordinarias que deberán ser atendidas por el adjudicatario respetando los plazos de entrega dispuestos en el presente documento.

El importe diario de la ayuda comida será de 9 euros a excepción de dos beneficiarios que percibirán ayuda por importe de 5 euros. El importe total de la ayuda diaria podrá sufrir modificaciones a solicitud de SELAE durante la vigencia del contrato, pero en tal caso, el adjudicatario seguirá aplicando el porcentaje ofertado al nuevo importe.

En el caso de haberse realizado la recarga mensual y de que se produjese baja no prevista de la persona beneficiaria, SELAE solicitará información del saldo de su Tarjeta y, de existir suficiente, se solicitará la deducción correspondiente y la emisión del abono en favor de SELAE. El adjudicatario a la entrega de cada pedido mensual remitirá información detallada del importe satisfecho a cada persona beneficiaria, por centro de coste. A tal fin, SELAE facilitará con cada pedido información detallada del centro de coste de cada persona beneficiaria.

Las tarjetas tendrán una fecha de caducidad no inferior a tres años desde su emisión. Las recargas no tendrán fecha de caducidad para las personas beneficiarias. El saldo contenido en la Tarjeta no podrá ser canjeado por dinero ni da derecho a prestaciones distintas al servicio para el que está previsto.

El adjudicatario garantizará la sustitución de la Tarjeta en caso de deterioro, pérdida o sustracción (incluyendo robo o hurto) en el plazo no superior a siete (7) días naturales desde el momento de la comunicación al adjudicatario por parte de SELAE o desde que sea bloqueada la Tarjeta a través de la página web o la app.

En el caso de pérdida, sustracción o deterioro de la Tarjeta, esta será repuesta y se emitirá un duplicado de la misma por el adjudicatario sin coste alguno manteniéndose su fecha de caducidad inicial.

El adjudicatario anulará la Tarjeta y reintegrará su saldo al momento previo a la comunicación de su deterioro, pérdida, sustracción. Este reintegro será realizado por el adjudicatario aún en el caso de que la petición por parte de SELAE se efectúe una vez expirado el plazo de vigencia del contrato.

En el caso de reintegro se procederá a emitir una factura de abono y efectuar la correspondiente transferencia a la cuenta corriente indicada por SELAE.

El adjudicatario dispondrá de una página web o app donde cada persona usuaria pueda acceder de manera individual para consultar su saldo, visualizar movimientos, bloquear la Tarjeta en caso de deterioro, pérdida o sustracción y gestionar consultas de los establecimientos disponibles.

El adjudicatario facilitará un tutorial de uso de la web o de la app, un teléfono o correo de ayuda para las personas beneficiarias así como un número de teléfono gratuito para resolución de dudas y consultas. El adjudicatario designará una persona coordinadora del servicio que mantendrá la interlocución con SELAE y que deberá estar disponible en horario laboral (al menos de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas). El adjudicatario ofrecerá, además, una dirección de correo electrónico o un área de gestión en su plataforma web para la tramitación de los pedidos.

El adjudicatario pondrá a disposición de SELAE una información periódica acerca de las variaciones que sobre estos servicios puedan aparecer en los aspectos jurídicos, fiscales y sociales.

El adjudicatario deberá procurar la afiliación de todo restaurante sugerido por SELAE y disponer de una relación actualizada de los mismos cuando se necesite.