



**ACTA D'OBERTURA DE PLIQUES (SOBRE B)  
PER A LA CONTRACTACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT PER A LA PRESTACIÓ  
DEL SERVEI DE GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES PER AL SITGES'2018 -  
FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINEMA FANTÀSTIC DE CATALUNYA**

Sitges, 5 d'abril de 2018

Quan són les 9:40 hores del dia amb el que s'encapçala aquesta acta, es reuneix la mesa de contractació per procedir a l' OBERTURA DE PLIQUES (SOBRE B) PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES PER AL SITGES'2018 - FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINEMA FANTÀSTIC DE CATALUNYA

Presideix:

- Xavier Duran Muñoz – Director General de la Fundació Sitges, Festival Internacional de Cinema de Catalunya.

Vocals:

- Natàlia Rey-Joly Ripoll, Responsable del Departament d'Administració de la Fundació Sitges, Festival Internacional de Cinema de Catalunya.
- Frederic Lloveras Homs, Secretari de la Fundació Sitges, Festival Internacional de Cinema de Catalunya.
- Nadia Mendiola Belmonte, Auxiliar Administrativa, per delegació de Mònica Garcia Massagué, Sots-directora de la Fundació Sitges, Festival Internacional de Cinema de Catalunya.
- Cristina Solé Pujante, Adjunta Administració, per delegació de Mike Hostench i Mora, Sots-director del Sitges, Festival Internacional de Cinema de Catalunya.

Secretaria:

- Nadia Mendiola Belmonte, Auxiliar Administrativa al Departament d'Administració de la Fundació Sitges, Festival Internacional de Cinema de Catalunya.

Assisteixen:

- Alicia Reginato, Responsable del Departament de Convidats de la Fundació Sitges, Festival Internacional de Cinema de Catalunya.
- Aroa Rodríguez Luna, Delegada Comercial de l'empresa Viatges El Corte Inglés, S.A.
- Sònia Corpas Toribio, Delegada Comercial de l'empresa Viatges El Corte Inglés, S.A.

Per tractar-se d'un procediment obert, la licitació va ser difosa al BOPB, amb el núm. de Registre 062018000096, en data 5 de març de 2018 i al Perfil de Contractant al



## FUNDACIÓ SITGES

web de la Fundació [www.sitgesfilmfestival.com](http://www.sitgesfilmfestival.com), segons es desprèn de l' expedient, i han presentat proposició, dins del termini d' admissió, els següents licitadors:

1. **VIAJES BARCELÓ, S.L.** operant sota la marca comercial **BCD Travel**.  
NIF:A-28229813
2. **VIATGES EL CORTE INGLÉS, S.A.** NIF: B-07012107
3. **SOLID VIATGES,S.L.** NIF: B65857864

Un cop admeses les proposicions presentades per les empreses esmentades a l'apartat anterior, es procedeix a l'obertura del sobre B.

Pren la paraula el Sr. Frederic Lloveras, Secretari de la Fundació i llegeix en veu alta les proposicions presentades als Sobres B de les tres empreses licitadores seguint l'ordre següent:

### 1. **SOLID VIATGES,S.L.**

- Declaració de veracitat de dades aportades en format electrònic.
- Declaració de confidencialitat de dades i documents per l'oferta econòmica.
- Oferta econòmica.

#### OFERTA ECONÒMICA SOLID VIATGES, S.L

Càrrec per l'emissió de bitllets aeris nacionals	10,00 €
Càrrec per l'emissió de bitllets aeris europeus	20,00 €
Càrrec per l'emissió de bitllets aeris intercontinentals	
Classe turista	40,00 €
Classe business	60,00 €
Càrrec per l'emissió de bitllets de tren per trajecte	5,00 €
Càrrec per l'emissió de bitllets de transport de vaixell i autocar	15,00 €
Càrrec per anul·lació de reserves	0,00 €
Càrrec per l'emissió en cas de modificació	15,00 €

Iva Inclòs

- Nombre de persones assignades a l'execució del contracte. Qualificació de les persones assignades al contracte.

1.Equip de treball (persones)	4
2.Antiguitat Responsable (anys) - Millora	
Empresa licitadora	5
Al sector	30
3.Antiguitat de l'equip (anys)	
Sumatori empresa licitadora	14
Sumatori al sector	90



## FUNDACIÓ SITGES

Nombre de persones assignades (exclòs responsable) (persones)	3
Mitjana antiguitat empresa licitadora	4,66
Mitjana antiguitat al sector	30

- Nombre de persones addicionals diplomades en turisme que compondran l'equip de treball.  
2 persones.
- Formació i plans de millora.  
16 hores / any.
- Serveis addicionals de suport al client.  
Aplicació informàtica de recuperació automàtica de les taxes reemborsables de tots els bitllets d'avió cancel·lats. SI.  
Aplicació que informi a l'entitat i al viatger directament de qualsevol incidència en el viatge contractat (vagues, cancel·lacions, retard, etc.). SI
- Acord de nivell de servei (SLA: Service Level Agreement)

SI	NO	Servei	Expectativa	Indicador clau de rendiment (KPI)	Forma de mesura
X		<b>Resposta telefònica</b>	15 segons	Més del 95%	Informe de monitorització del temps de la resposta telefònica
X		<b>Justificant de recepció de correu electrònic</b>	Abans de 30 minuts	Més del 95%	Informe de monitorització del termini del justificant de recepció dels correus electrònics
X		<b>Estalvi de tarifes</b>	Totes les reserves	100%	Informe amb l'anàlisi dels costos previstos i reals en cada reserva
X		<b>Comptes i precisió de la factura</b>	100%	Més del 95%	Informe del compte de clients amb factures associades
X		<b>Reconeixement de gestió de reclamacions/resolució d'incidències dins les 24 hores</b>	100%	Més del 95%	Informe sobre la gestió de les reclamacions/resolució d'incidències



## FUNDACIÓ SITGES

- Servei d'atenció al client 24 hores 365 dies l'any.

Es comunica directament amb:

El responsable del contracte NO  
Persona de l'equip de treball: NO  
Call-center: SI

En aquest servei es resoldran incidències abans o durant el viatge, i es faran canvis de bitllets d'avió o d'allotjament en el moment de la sol·licitud: SI

En aquest servei s'emetraran i cancel·laran bitllets de transport i allotjament, i tramesa al departament/entitat en el moment de la sol·licitud: SI

- Disponibilitat horària

L'horari d'atenció ordinària:

De dilluns a divendres a 9:00 a 13.30 hores i de 16:00 a 19.30 hores.

Dissabtes NO.

- Declaració responsable de l'existència d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil.

### 2. VIATGES EL CORTE INGLÉS, S.A.

- Declaració de veracitat de dades aportades en format electrònic.
- Declaració de confidencialitat de dades i documents. (Tots els annexes)
- Oferta econòmica.

#### OFERTA ECONÒMICA VIATGES EL CORTE INGLÉS, S.A.

Càrrec per l'emissió de bitllets aeris	15,00 €
Càrrec per l'emissió de bitllets de tren per trajecte	5,00 €
Càrrec per l'emissió de bitllets de transport de vaixell i autocar	0,00 €
Càrrec per anul·lació de reserves	0,00 €
Càrrec per l'emissió en cas de modificació	0,00 €

- Nombre de persones assignades a l'execució del contracte. Qualificació de les persones assignades al contracte.

1. Equip de treball (persones)	6
2. Antiguitat Responsable (anys) - Millora	
Empresa licitadora	24
Al sector	24
3. Antiguitat de l'equip (anys)	
Sumatori empresa licitadora	86
Sumatori al sector	97
Nombre de persones assignades (exclòs responsable) (persones)	5
Mitjana antiguitat empresa licitadora	17,2
Mitjana antiguitat al sector	19,4



## FUNDACIÓ SITGES

- Nombre de persones addicionals diplomades en turisme que compondran l'equip de treball.  
6 persones.
- Formació i plans de millora.  
15 hores / any.
- Serveis addicionals de suport al client.  
Aplicació informàtica de recuperació automàtica de les taxes reemborsables de tots els bitllets d'avió cancel·lats. SI  
Aplicació que informi a l'entitat i al viatger directament de qualsevol incidència en el viatge contractat (vagues, cancel·lacions, retard, etc.). SI
- Acord de nivell de servei (SLA: Service Level Agreement)

SI	NO	Servei	Expectativa	Indicador clau de rendiment (KPI)	Forma de mesura
X		Resposta telefònica	15 segons	Més del 95%	Informe de monitorització del temps de la resposta telefònica
X		Justificant de recepció de correu electrònic	Abans de 30 minuts	Més del 95%	Informe de monitorització del termini del justificant de recepció dels correus electrònics
X		Estalvi de tarifes	Totes les reserves	100%	Informe amb l'anàlisi dels costos previstos i reals en cada reserva
X		Comptes i precisió de la factura	100%	Més del 95%	Informe del compte de clients amb factures associades
X		Reconeixement de gestió de reclamacions/resolució d'incidències dins les 24 hores	100%	Més del 95%	Informe sobre la gestió de les reclamacions/resolució d'incidències

*\*Aclarir que sí que donem una resposta telefònica en menys de 15 segons i podem enviar un justificant de recepció per correu electrònic abans de 30 minuts, però no podem enviar un informe de manera automàtica.*



## FUNDACIÓ SITGES

- Servei d'atenció al client 24 hores 365 dies l'any.

Es comunica directament amb:

El responsable del contracte NO  
Persona de l'equip de treball: NO  
Call-center: SI

En aquest servei es resoldran incidències abans o durant el viatge, i es faran canvis de bitllets d'avió o d'allotjament en el moment de la sol·licitud: SI

En aquest servei s'emetran i cancel·laran bitllets de transport i allotjament, i tramesa al departament/entitat en el moment de la sol·licitud: SI

- Disponibilitat horària

L'horari d'atenció ordinària serà de dilluns a divendres a 8:30 a 19:00 hores.  
Dissabtes de 9:30 a 13:30 hores.

- Declaració responsable de l'existència d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil.

### 3. VIATGES BARCELÓ,S.L.(BCD Travel)

- Declaració de veracitat de dades aportades en format electrònic.
- Oferta econòmica.

#### OFERTA ECONÒMICA VIATGES BARCELÓ,S.L.(BCD Travel)

Càrrec per l'emissió de bitllets aeris	0,00 €
Càrrec per l'emissió de bitllets de tren per trajecte	0,00 €
Càrrec per l'emissió de bitllets de transport de vaixell i autocar	0,00 €
Càrrec per anul·lació de reserves	0,00 €
Càrrec per l'emissió en cas de modificació	0,00 €

- Nombre de persones assignades a l'execució del contracte. Qualificació de les persones assignades al contracte.

1.Equip de treball (persones)	6
2.Antiguitat Responsable (anys) - Millora	
Empresa licitadora	7
Al sector	29
3.Antiguitat de l'equip (anys)	
Sumatori empresa licitadora	53
Sumatori al sector	109
Nombre de persones assignades (exclòs responsable) (persones)	5
Mitjana antiguitat empresa licitadora	10,6
Mitjana antiguitat al sector	21,8



## FUNDACIÓ SITGES

- Nombre de persones addicionals diplomades en turisme que compondran l'equip de treball.  
4 persones.
- Formació i plans de millora.  
16 hores / any.
- Serveis addicionals de suport al client.  
Aplicació informàtica de recuperació automàtica de les taxes reemborsables de tots els bitllets d'avió cancel·lats. SI  
Aplicació que informi a l'entitat i al viatger directament de qualsevol incidència en el viatge contractat (vagues, cancel·lacions, retard, etc.). SI
- Acord de nivell de servei (SLA: Service Level Agreement)

SI	NO	Servei	Expectativa	Indicador clau de rendiment (KPI)	Forma de mesura
X		<b>Resposta telefònica</b>	15 segons	Més del 95%	Informe de monitorització del temps de la resposta telefònica
X		<b>Justificant de recepció de correu electrònic</b>	Abans de 30 minuts	Més del 95%	Informe de monitorització del termini del justificant de recepció dels correus electrònics
X		<b>Estalvi de tarifes</b>	Totes les reserves	100%	Informe amb l'anàlisi dels costos previstos i reals en cada reserva
X		<b>Comptes i precisió de la factura</b>	100%	Més del 95%	Informe del compte de clients amb factures associades
X		<b>Reconeixement de gestió de reclamacions/resolució d'incidències dins les 24 hores</b>	100%	Més del 95%	Informe sobre la gestió de les reclamacions/resolució d'incidències

- Servei d'atenció al client 24 hores 365 dies l'any.  
Es comunica directament amb:  
El responsable del contracte  
Persona de l'equip de treball:  
Call-center:

NO  
NO  
SI



## FUNDACIÓ SITGES

En aquest servei es resoldran incidències abans o durant el viatge, i es faran canvis de bitllets d'avió o d'allotjament en el moment de la sol·licitud: SI

En aquest servei s'emetran i cancel·laran bitllets de transport i allotjament, i tramesa al departament/entitat en el moment de la sol·licitud: SI

- Disponibilitat horària

L'horari d'atenció ordinària: 10 hores total: 2,5 hores extra.

De dilluns a divendres a 9:00 a 19:00 hores.

Dissabtes: Servei de 24 hores.

- Declaració responsable de l'existència d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil

Informació addicional:

- Aplicació d'auto reserva i descripció servei 24 hores.

Preneu la paraula les representants de l'empresa Viatges El Corte Inglés, S.A. i pregunten si l'oferta econòmica presentada per l'empresa Viatges Barceló és temerària.

El secretari respon que demanarà a l'empresa Viatges Barceló, S.L. un informe explicatiu de la seva oferta econòmica per valorar si és aquesta temerària.

I per que així consti, firmo la present acta en el lloc i la data indicats a l'encapçalament.

El President,

La Secretària,

Xavier DURAN MUÑOZ

Nadia MENDIOLA BELMONTE