



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU AL
CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ
I ASSISTÈNCIA EN VIATGES DE LA FUNDACIÓ SITGES
FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINEMA DE CATALUNYA

PRIMERA – 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, com també el lloguer de sales de conferències i reunions i, en general, de qualsevol servei propi de les agències de viatges. Així mateix, inclou, quan s'escaigui, la realització d'activitats relatives a l'atenció protocol·lària o de representació i totes aquelles que siguin necessàries per mantenir la correcció, l'atenció social i representativa.

Les prestacions objecte del contracte son 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
- Servei VIP aeroport
- Gestió del Servei On Business d'Iberia

La contractació d'un bitllet per qualsevol mitjà de transport s'entén que porta incloses totes les operacions complementàries com son l'emissió de la targeta d'embarcament, transfers necessaris, reserva de seient, notificacions en temps real sobre l'estat de les reserves, cancel·lacions, canvis de porta d'embarcament, retards, 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 la Fundació.

Aquesta contractació donarà cobertura a les necessitats de viatge professional del personal de la Fundació Sitges, Festival Internacional de Cinema de Catalunya i també podrà donar cobertura a persones alienes a la Fundació, sempre que viatgin o s'allotgin per compte d'aquesta.

La codificació del Vocabulari comú de productes (CPV) és la 63510000-7 (serveis d'agències de viatges i similars).

SEGONA – DESTINATARIS DEL CONTRACTE

Es el personal de la Fundació i els artistes i personalitats que es conviden a assistir al Festival.

TERCERA – POLÍTICA DE VIATGES

D'acord amb la política de viatges que regeix aquest Contracte es distingeixen, en termes generals, dos tipus de viatge: el viatge de representació institucional i el viatge amb motiu de comissió de servei.

a) S'entén com a viatges de representació institucional aquells que tenen per objecte la promoció, representació i defensa dels interessos de la Fundació. Aquests viatges poden consistir en el trasllat de comitatives o delegacions amb un mínim de dues persones.

A més, aquest tipus de viatges poden incloure actuacions d'atenció protocol·lària (recepcions, càterings, etc), lloguers de sales de conferències i reunions i qualsevol altre servei propi de l'agència de viatges.

b) S'entén com a viatges amb motiu de comissió de servei els que faci el personal de la FUNDACIÓ derivats de comeses especials de caràcter circumstancial que s'han d'exercir fora del lloc de treball o derivats de l'assistència a activitats de capacitació, especialització i de perfeccionament que es realitzin fora de la localitat del lloc de treball habitual.

QUARTA – MITJANS HUMANS. EQUIP DE TREBALL

Les empreses adjudicatàries han de posar a disposició de l'execució del contracte un mínim de 3 persones, què seran les encarregades de gestionar els diferents encàrrecs de servei que puguin rebre. A més, han de designar una persona responsable. Aquestes persones seran les que atendran directament als destinataris del contracte .

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/da 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).

Les persones que componen l'equip de treball i el/la responsable hauran d'acreditar experiència en la gestió dels serveis que es descriuen en aquest plec amb artistes, talents, organització d'esdeveniments, etc. per la seva especial idiosincràsia.

Les persones que es proposin durant la fase de licitació són les que s'han de destinar a l'execució d'aquest Contracte i dels encàrrecs que se'n derivin, de manera que aquest aspecte constitueix una obligació contractual, i solament es podran produir canvis de personal prèvia comunicació a la Fundació i sempre que la persona substituïda reuneixi els mateixos requisits d'experiència i titulació valorats en els criteris d'adjudicació a la persona a qui substitueix.

La relació d'aquestes persones, així com les seves dades de contacte i, si fora possible, proporcionar un número de telèfon mòbil per casos puntuals d'emergència, seran facilitades a l'òrgan de contractació abans de l'inici de l'execució del contracte.

Tot el personal de l'equip de treball haurà d'utilitzar habitualment el català, d'acord amb allò establert en aquest Plec de clàusules administratives particulars.

Les empreses adjudicatàries indicaran l'adreça de l'oficina/es des de les quals el personal proposat desenvoluparà els encàrrecs derivats del present Contracte.



FUNDACIÓ SITGES

La Fundació no contrau, respecte del personal de les empreses adjudicatàries, cap vincle de caràcter laboral, jurídic, econòmic ni de qualsevol altra mena. L'empresa adjudicatària es fa responsable de la seva tasca i dels danys i perjudicis que aquesta pugui ocasionar en l'execució d'aquest Contracte o dels encàrrecs que se'n puguin derivar.

CINQUENA – MITJANS MATERIALS

Les empreses han de disposar, com a mínim, dels següents mitjans materials: una oficina, un ordinador per membre de l'equip de treball i la instal·lació de les aplicacions informàtiques professionals de reserves que permetin operar en tot el món.

Les empreses adjudicatàries indicaran l'oficina on executaran els encàrrecs que es derivin d'aquest Contracte en règim exclusiu (sistema *outplan*), sens perjudici d'altres oficines que puguin posar a disposició d'aquest Contracte.

SISENA.- APLICACIÓ D'AUTO RESERVA:

No s'autoritza la inclusió d'una aplicació d'autoreserva

SETENA – HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'horari de prestació del servei que s'ha de garantir és de dilluns a divendres de 9 hores a 19 hores, un horari complementari de 19 a 23 hores de dilluns a divendres per atendre aquelles demandes que provenen de països amb diferents usos horaris i dissabtes de 9 a 13.30 hores.

Durant la celebració del festival del 3 al 13 d'octubre de 2019 l'horari de la prestació del servei s'haurà d'ajustar a les necessitats de l'esdeveniment, incloent caps de setmana i festiu.

VUITENA – SERVEI D'ATENCIÓ 24 HORES 365 DIES

Els licitadors hauran d'oferir un servei d'atenció 24 hores i 365 dies l'any per cobrir aquelles demandes de servei que es puguin produir fora dels horaris descrits en l'apartat 13.3.

Aquest servei ha de permetre fer totes les operacions possibles (reserves, canvis de darrera hora, etc...) a qualsevol hora del dia o de la nit. El personal d'atenció d'aquest servei haurà de prestar una atenció personalitzada reconeixent les característiques del client i la seva política de viatges.

Les empreses licitadores descriuran detalladament les característiques del servei d'atenció 24 hores.

Aquest servei es facturarà a l'acabament i liquidació del contracte. Si es produïssin mancances injustificades consistents en la no disponibilitat del servei fora de l'horari habitual, es descomptarà un 3 per cent del valor d'aquesta prestació per cada incidència registrada.

Cada incidència es comunicarà al contractista per correu electrònic, i disposarà d'un termini de 5 dies per justificar la mancança.

NOVENA – OPERATIVA DEL SERVEI

Els encàrrecs de servei els faran les persones autoritzades per la Fundació.



FUNDACIÓ SITGES

L'empresa adjudicatària ha de respondre a l'encàrrec de servei, en el termini més ràpid possible i haurà d'oferir, sempre que sigui possible, alternatives, tant pel que fa als bitllets dels mitjans de transport com a l'allotjament. Haurà d'informar al/a la responsable de contractar el viatge, sobre les millors opcions existents, tant pel que fa a la venda convencional com a la compra per Internet – low cost, si s'escau, incloent els aspectes econòmics i les condicions del servei (bitllets oberts o tancats, vols directes o amb escales, temps d'espera entre vols, condicions del bitllet, tarifes i taxes, possibilitats d'anul·lació, retorn d'importos pagats i qualsevol altre aspecte rellevant en la presa de decisions), així com donar prioritat a la utilització dels beneficis generats pels programes de fidelització, per tal de que els responsables de contractar els viatges puguin decidir en cada ocasió, quina opció és la més convenient.

En qualsevol cas l'agència sempre ha d'oferir l'opció més avantatjosa per a la Fundació, basant-se principalment en el preu del servei, i caldrà que utilitzi, sempre que sigui més beneficiós per a les persones destinatàries, els acords amb cadenes hoteleres i companyies de transport que s'hagin signat entre les parts.

Per tal d'assegurar el compliment d'haver ofert a l'entitat destinatària la opció més avantatjosa, es podrà demanar a l'agència l'informe corresponent, que acrediti aquest fet.

Un cop decidits tots els termes de l'encàrrec, l'agència de viatges emetrà i trametrà els bitllets i documentació necessària a la persona que se li designi (bitllets, bons d'hotels, targetes d'embarcament, ...). El lliurament d'aquests documents o dels localitzadors o codis, en el cas dels bitllets electrònics, haurà d'efectuar-se amb antelació suficient a la data d'inici del viatge, per tal de garantir que en cap cas un viatger pugui perdre un transport.

L'execució d'un encàrrec de servei, des del moment del seu inici fins al final de la seva execució i, si escau, de la facturació, ha de ser mantingut per la mateixa persona de l'empresa adjudicatària. És important que el gestor de l'empresa disposi de tota la informació i dades necessàries per tal d'optimitzar la gestió de l'encàrrec. Excepcionalment, si no és possible que aquest gestor atengui la petició puntual dins l'execució en un moment determinat, cal que la persona que el substitueixi disposi de totes les dades necessàries i elements tècnics necessaris per tirar endavant la gestió encomanada.

DESENA – SISTEMA ECONÒMIC I 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. Es podran concedir bestretes en operacions que s'acordin per volum o per requisits especials de la companyia.

Pel que fa a la resta de serveis ha de constar: nom de l'hotel i ubicació; en el cas de lloguer de sales de reunions: nom de la ciutat i sala; en el cas de lloguer de vehicles: nom de la ciutat; en el cas de recepcions: lloc, número de persones i nom de la ciutat, així com altres dades que puguin ser sol·licitades per les unitats.



FUNDACIÓ SITGES

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 a cada servei: bitllets de transport, hotels, lloguers de sales, lloguers de cotxes, etc.

La facturació corresponent es farà arribar a la Fundació, en un termini no superior a les 72 hores després de la realització del viatge corresponent.

ONZENA – RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

Les incidències que puguin sorgir entre els destinataris identificats en la clàusula cinquena i el contractista en l'execució dels encàrrecs, per diferències en la interpretació del que s'ha convingut o bé per la necessitat de modificar les condicions contractuals, es tramitaran mitjançant expedient contradictori que inclourà necessàriament les actuacions descrites en l'article 97 del RGLCAP.

Llevat que motius d'interès públic ho justifiquin o la naturalesa de les incidències ho requereixi, la seva tramitació no determinarà la paralització de la prestació del servei.

La resolució correspondrà a l'Òrgan de Contractació de la Fundació.

DOTZENA – ASSEGURANCES

Les empreses licitadores han d'acreditar que disposen d'una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil que cobreix els danys corporals, els materials, els conseqüències i els perjudicis econòmics purs, causats per acció o omissió a terceres persones durant l'exercici de la seva activitat de prestació dels serveis propis d'una agència de viatges, d'acord amb allò que disposa el plec de clàusules administratives.