

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
SERVEIS DE GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES PER A LA FUNDACIÓ SITGES,
FESTIVAL INTERNACIONAL DE CINEMA DE CATALUNYA
(Expedient núm.12/2022)

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE
2.	DESTINATARIS DEL CONTRACTE
3.	POLÍTICA DE VIATGES
4.	MITJANS HUMANS. EQUIP DE TREBALL
5.	MITJANS MATERIALS
6.	APLICACIÓ D'AUTO RESERVA
7.	HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI
8.	SERVEI D'ATENCIÓ 24 HORES 365 DIES
9.	OPERATIVA DEL SERVEI
10.	SISTEMA ECONÒMIC I FACTURACIÓ
11.	SUPERVISIÓ DE L'EXECUCIÓ DEL SERVEI I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES
12.	ASSEGURANCES

PRIMERA – OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la prestació del servei de gestió i assistència en viatges per a la Fundació Sitges, Festival Internacional de Cinema de Catalunya (en endavant, la Fundació), tant amb motiu de representació institucional i de comissió de servei, com de viatges dels artistes i personalitats que es conviden a assistir al Festival.

Aquest servei 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.

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.
- 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 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, 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, com poden ser, els artistes, personalitats i altres professionals que es conviden a assistir al Festival.

CPV: 63510000-7 Serveis d'agències de viatges i similars.

CNAE: 7911 Activitats de les agències de viatges.

SEGONA – DESTINATARIS DEL CONTRACTE

Els destinataris del contracte són 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, tres tipus de viatge: el viatge de representació institucional, el viatge amb motiu de comissió de servei, i els viatges dels artistes i personalitats que es conviden a assistir al Festival.

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 serveis de lloguers de sales de conferències i reunions i qualsevol altre 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 capacitat, especialització i de perfeccionament que es realitzin fora de la localitat del lloc de treball habitual.

c) S'entén com a viatges dels artistes i personalitats que es conviden a assistir al Festival, els viatges sol·licitats pel personal autoritzat de la Fundació per aquest col·lectiu.

QUARTA – MITJANS HUMANS. EQUIP DE TREBALL

Les empreses adjudicatàries han de posar a disposició de l'execució del contracte un mínim de 3 persones, que 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 en turisme, grau o títol equivalent o bé acreditar una experiència en l'organització dels viatges denominats en aquest Plec, o similars, 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 el que s'estableix en la clàusula 19 del 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.

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 posar a disposició del contracte, com a mínim, dels següents mitjans materials: una oficina, un ordinador per membre de l'equip de treball i la instal·lació dels programes informàtics 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 d'atenció *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 per part de l'equip de treball assignat és de dilluns a divendres de 9 hores a 19 hores i dissabtes de 9 a 13.30 hores.

Es valorarà un horari més ampli de prestació del servei de 19 a 23 hores de dilluns a divendres, per atendre aquelles demandes que provenen de països amb diferents usos horaris.

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 i hagin de ser resoltes fora dels horaris habituals.

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, els requisits mínims a complir és la realització del següent:

- Resolució d'incidències abans o durant el viatge, i canvis de bitllets de transport o

allotjament en el moment de la sol·licitud.

- Emissió i cancel·lació de bitllets de transport i allotjament, i tramesa a la Fundació en el moment de la sol·licitud.

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 hauran de disposar d'una xarxa d'assistència pròpia, o si escau, d'agents col·laboradors tant al territori nacional com internacional.

NOVENA – OPERATIVA DEL SERVEI

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

Quan les persones autoritzades per la Fundació necessitin la prestació d'un servei per part de l'agència de viatges, es posarà en contacte amb l'agència telefònicament o per correu electrònic per tal de comunicar-li les necessitats.

L'empresa adjudicatària ha de respondre a l'encàrrec de servei, en el termini més ràpid possible i sempre inferior a 8 hores d'horari d'oficina 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, inclosos 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'imports 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 que els responsables de contractar els viatges puguin decidir en cada ocasió, quina opció és la més convenient.

L'adjudicatària haurà de donar prioritat a l'aplicació del servei On Bussines d'Iberia, Renfe i altres programes de fidelització.

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 l'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'agència haurà d'informar per escrit, de qualsevol contingència relacionada amb la normativa

vigent, per exemple, de l'obligació de guardar quarantena tant d'anada com a la tornada (informant dels detalls i operativa per complir-la), obligació de presentar alguna Prova Diagnòstica (RT-PCR/Test d'antígens o altres) amb resultat negatiu, o qualsevol altre requeriment de les autoritats d'origen i de destí. L'agència haurà de tenir actualitzada aquesta informació, des de l'emissió del bitllet fins a la finalització del viatge, i alertar immediatament a la Fundació i al viatger de qualsevol modificació. Així mateix, les agències faran constar en el correu electrònic de confirmació, el telèfon de contacte d'atenció 24 hores per emergències.

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.

L'adjudicatària haurà de realitzar el pagament dels allotjaments per endavant, a fi que el destinatari del viatge pugui presentar el comprovant a l'arribada com a justificant del pagament, si l'entitat destinatària ho requereix.

L'adjudicatària haurà de lliurar juntament amb la documentació dels serveis (bitllets, reserves d'allotjament, etc.) el telèfon de la persona responsable de resoldre les incidències que puguin sorgir, així com la informació sobre l'hora de facturació i terminal, nombre de maletes permeses, pes màxim, suplement per sobrecàrrega, hora d'entrada a l'hotel, informació referent als enllaços de transport dels aeroports amb el punt de destí (horaris, tipus, etc.) i altres documents destinataris.

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 càrrec per anul·lació s'aplicarà quan el bitllet o reserva del servei estigui adquirit formalment, el viatge o servei es cancel·li i la companyia proveïdora retorni el preu pagat (totalment o parcialment). Les anul·lacions de reserves no formalitzades quedarien excloses de càrrec.

El càrrec per modificació s'aplicarà quan el bitllet o reserva del servei estigui adquirit formalment i la companyia proveïdora apliqui una penalització per canvi.

El contracte fixarà els preus, segons les ofertes presentades dels diversos conceptes de gestió.

El pagament es farà prèvia presentació de la factura corresponent. Es podran concedir bestretes en operacions que s'acordin per volum o per requisits especials de la companyia.

La Fundació podrà abonar l'import dels serveis contractats mitjançant realització de

transferència bancària a l'adjudicatari, o bé amb càrrec directe del servei la targeta bancària corporativa, vinculada a una assegurança.

L'agència adjudicatària haurà de confirmar obligatòriament amb la Fundació, abans de formalitzar la contractació de cada servei, el sistema de pagament a utilitzar (transferència o targeta bancària). Quan el mètode escollit sigui targeta bancària, la Fundació facilitarà les dades de la targeta bancària corresponent associada a l'assegurança per tal que l'agència de viatges adjudicatària hi efectuï el càrrec del servei a contractar (bitllets de transport, hotel, etc.). En cas d'incompliment per part de l'agència, caldrà establir les responsabilitats que li corresponguin.

Les factures emeses de bitllets de transport dels càrrecs efectuats a la targeta corporativa s'han de trametre a la Fundació per correu electrònic, de forma immediata a la realització de l'operació bancària i, en qualsevol cas, dins d'un termini de 24 hores després de la realització del càrrec. A la factura haurà de constar els 8 dígits inicials de la targeta bancària amb la qual s'ha realitzat el pagament.

És relacionaran per separat el preu del servei contractat i, si escau, la comissió que aplicarà l'agència de viatges. La Fundació podrà sol·licitar la documentació que consideri necessària per comprovar les dades de la factura.

L'agència adjudicatària haurà de fer constar a la factura, el nom i cognoms de les persones que viatgen, i les dades del servei segons sigui el cas, data, número de reserva/vol i trajecte en els transports; nom de l'hotel i ubicació; nom de la sala de reunions; en el cas de lloguer de vehicles, nom de la ciutat, tipus de cotxe; en el cas de recepcions: lloc, nombre de persones i nom de la ciutat, així com altres dades que puguin ser sol·licitades per la Fundació.

S'ha d'emetre una factura per a cada servei: bitllets de transport, hotels, lloguers de sales, lloguers de cotxes, etc.

La facturació corresponent s'enviarà per correu electrònic a la Fundació, en un termini no superior a les 72 hores després de la realització del viatge corresponent.

ONZENA – SUPERVISIÓ DE L'EXECUCIÓ DEL SERVEI I RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

La persona responsable del servei per part de l'adjudicatària informarà periòdicament del servei a les persones responsables del servei de la Fundació, les quals podran demanar informes puntuals sobre el desenvolupament del servei o sobre les incidències produïdes.

Les incidències que puguin sorgir durant l'execució del servei seran gestionades entre la persona responsable del servei designada per l'adjudicatari i la persona responsable del servei designada per la Fundació. En el supòsit que la solució adoptada no satisfaci a la Fundació, la resolució correspondrà a l'Òrgan de Contractació de la Fundació. Llevat que motius d'interès públic ho justifiquin o la naturalesa de les incidències ho requereixi, no determinarà la paralització de la prestació del servei. En qualsevol cas, caldrà atènyer-se al que estableixi el plec de clàusules administratives.

DOTZENA – ASSEGURANCES

Les empreses licitadores han de disposar d'una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil que cobreix els danys corporals, els materials, els conseqüencials 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.

Únicament hauran d'acreditar documentalment el compliment d'aquests requisits l'empresa o empreses proposada/es com a adjudicatària/es en el moment previ a l'adjudicació del contracte, sens perjudici dels requeriments que es poden realitzar en el marc del procediment.



Mònica Garcia Massagué
Directora General
Fundació Sitges, Festival Internacional de Cinema de Catalunya

Sitges, 9 de juny de 2022