



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU AL
CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE
GESTIÓ I ASSISTÈNCIA EN VIATGES

PRIMERA – OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest contracte té per objecte la prestació del servei de gestió i assistència en viatges que inclou:

- La gestió de les reserves, de l'emissió, de la modificació, de l'anul·lació, si s'escau, i del lliurament de bitllets de transport aeri, terrestre i marítim, tant a nivell nacional com internacional.
- La gestió de l'emissió, de la modificació o de l'anul·lació, si s'escau, de les reserves d'allotjament en hotels.
- La gestió de lloguer de vehicles (nivell nacional i internacional), de lloguer de sales de conferències i reunions i, en general, de qualsevol servei propi de les agències de viatges.
- 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, fins i tot quan es facin amb representants del sector privat.

La descripció de les activitats a desenvolupar i els seus requeriments es precisen en aquest Plec de prescripcions tècniques.

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

SEGONA – DESTINATARIS DEL CONTRACTE

Els destinataris dels serveis objecte d'aquest Contracte són els que s'especifiquen en la clàusula cinquena del Plec de clàusules administratives particulars.

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 determinat nombre de 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 derivats de comeses especials de caràcter circumstancial que s'han d'exercir fora del lloc de treball habitual o derivats de l'assistència a cursos 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, 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 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 com de representació institucional o similar mínima de 5 anys (en el sector de l'agència de viatges).

Quan es tracti de viatges de representació institucional, les empreses adjudicatàries hauran de disposar també d'una o varies persones que, depenent de les necessitats, puguin o hagin d'acompanyar a les comitives en els seus viatges o, fins i tot, realitzar viatges preparatoris.

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 substituïeix.

La relació d'aquestes persones, així com les seves dades de contacte, 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 el 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 acord marc.

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 dels programes 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 acord marc.

Aplicació d'auto reserva:

Com a millora de l'oferta, les empreses licitadores podran posar a disposició de la Fundació una aplicació d'auto reserva per efectuar, si escau, les reserves per part de la Fundació.

Cal que aquesta aplicació garanteixi la facilitat del sistema en la cerca dels serveis sol·licitats, en la gestió i seguiment de les peticions, en la gestió de les altes, baixes i variacions de les persones usuàries i en la sol·licitud de pressupostos. Així mateix, que incorpori l'opció de desar la cerca provisionalment i recuperar-la posteriorment.

Aquest servei s'entendrà com una millora de l'oferta i es valorarà amb dos punts suplementaris.

SISENA – HORARI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'horari mínim de prestació del servei que s'ha de garantir és de dilluns a divendres de 9 hores a 13 hores 30 minuts i de 16 hores a 19 hores.

Les millores que es proposin en aquest apartat, que són criteri d'adjudicació a la clàusula

13.4 del Plec de clàusules administratives particulars, constitueixen una obligació contractual, per la qual cosa solament s'hi podran produir canvis per força major i amb l'autorització prèvia de la Comissió de seguiment del contracte .

SETENA – SERVEI D'ATENCIÓ 24 HORES 365 DIES

Els destinataris d'aquest Contracte poden oferir com a millora un servei d'atenció 24 hores i 365 dies l'any per cobrir aquelles demandes de servei que es puguin produir fora dels horaris habituals del sector.

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 ofert, per tal que pugui ser valorat segons els criteris d'adjudicació que figuren en el Plec de clàusules administratives particulars.

Aquest servei s'entendrà com una millora de l'oferta i es valorarà amb dos punts suplementaris.

VUITENA – OPERATIVA DEL SERVEI

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

L'empresa adjudicatària ha de respondre a l'encàrrec de servei, en el termini més ràpid possible i sempre inferior a 24 hores i haurà d'oferir, sempre que sigui possible, alternatives, tant pel que fa als bitllets dels mitjans de transport com a l'allotjament, sens perjudici del funcionament del sistema d'auto reserva que s'hagi ofert. Haurà d'informar al/a la responsable de contractar el viatge, sobre les millors opcions existents, tant pel que fa a la venda



FUNDACIÓ SITGES

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'importats pagats i qualsevol altre aspecte rellevant en la presa de decisions), per tal de què 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 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, la unitat ho confirmarà prop de l'agència de viatges, qui validarà, emetrà i trametrà els bitllets i documentació necessària a la persona que se li designi (bitllets, bons d'hotels, targetes d'embarcament, etc). 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.

NOVENA – SISTEMA ECONÒMIC I FACTURACIÓ

9.1 El contracte fixarà els preus, segons les ofertes presentades, del càrrec per emissió de bitllets de transport aeri, del càrrec per l'emissió de bitllets de transport ferroviari, altres, del càrrec per anul·lació i per modificació de reserves i el percentatge, si s'escau en els supòsits de representació institucional, sobre la facturació global. Aquests preus constitueixen el preu per serveis de mediació.

9.2 El pagament dels bitllets de transport es farà prèvia la presentació de factura. Es podran concedir bestretes en operacions quin volum o per requisits de la companyia transportista es faci necessari.

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

9.3 El contractista facturarà per servei i es farà constar a la factura el nom i els cognoms de les persones que viatgen.

9.4 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.

DESENA – RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

Les incidències sorgides durant l'execució del contracte seran gestionades entre la unitat destinatària i la persona responsable que l'empresa adjudicatària hagi designada. En el supòsit que la solució adoptada no satisfaci a la unitat destinatària, serà elevada a l'Òrgan de contractació de la Fundació.

En qualsevol cas, caldrà atènyer-se al que estableix la clàusula trenta-setena del Plec de clàusules administratives particulars.

ONZENA – 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 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.

Sitges, 5 de març de 2018



Xavier Duran Muñoz
Director General Fundació