

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'AGÈNCIA DE VIATGES I SERVEIS COMPLEMENTARIS PER A L'ACTIVITAT DE LA FUNDACIÓ MALLORCA TURISME.

Objecte del contracte

La Fundació Mallorca Turisme (d'ara endavant FMT) te entre les seves finalitats, entre altres, el fomentar la promoció turística de l'illa de Mallorca en els mercats nacionals i internacionals així com qualsevol altre activitat amb l'objectiu de promoure el turisme de l'illa de Mallorca. Per a desenvolupar el seu objecte fundacional, la FMT du a terme, entre d'altres, les activitats següents: organitzar activitats promocionals en l'àmbit de l'illa de Mallorca, de la comunitat autònoma de les Illes Balears, de l'Estat o internacional; contribuir a facilitar als professionals del sector turístic mallorquí els mitjans necessaris per possibilitar-los la competitivitat en els mercats exteriors; ajudar el sector turístics per facilitar-li la presència en fires i mercats internacionals.

Per a realitzar les seves finalitats la FMT te presència a fires internacionals, organitza esdeveniments, reunions, congressos, jornades, *press trips*, *workshops*, accions comercials directes, fomentar la creació i difusió de productes turístics, dur a terme accions promocionals i de comunicació mitjanant les xarxes socials, etc.

Atesa el gran volum de feina de la FMT es necessària la contractació del servei d'una agència de viatges que disposi d'una infraestructura suficient a l'illa de Mallorca.

Dins les seves funcions s'inclou:

- Contractació d'espais i serveis per a l'organització d'esdeveniments, accions promocionals, accions de *street marketing*, presentació de productes i de destí.
- Contractació de viatges, allotjament, trasllats, serveis de restauració i càtering, guies i acompanyament per a actes.
- Contractació i coordinació de serveis relacionats amb la producció i execució d'una acció concreta, com a:
 - Muntatges escenogràfics.
 - Activitats complementàries necessàries per a la correcta consecució dels objectius estratègics marcats.

Tots els serveis estaran vinculats a les accions que contribueixin a la promoció turística de l'illa de Mallorca i que es desenvolupin dins l'any 2017.

Característiques del servei:

L'adjudicatari prestarà el servei d'agència de viatges amb la FMT per a l'execució de tots aquells serveis esmentats a l'apartat de Objecte del contracte d'aquests plecs vinculats a les accions promocionals nacionals i internacionals que executi la FMT durant l'any 2017. L'adjudicatari s'encarregarà de tota la logística necessària així com les contractacions que se deriven per a complir amb els serveis esmentats i que cobreixin l'execució dels mateixos.

La FMT realitzarà les negociacions que siguin necessàries amb l'adjudicatari per a obtenir les condicions més avantatjoses en cada un dels pressuposts presentats per aquest per cada acció que se vulgui dur a terme en el marc d'aquest contracte.

Així mateix, dins les funcions de l'adjudicatari estarà la negociació de les condicions especials amb els distints proveïdors de serveis (transport, allotjament, càtering-restauració i demés serveis), tant amb el que es refereix a les condicions econòmiques, com a les condicions de preferència.

La FMT es reserva el dret de modificar els establiments o serveis proposats per l'adjudicatari, per la qual cosa aquest haurà de negociar la contractació dels serveis esmentats amb els proveïdors que més s'adeqüin a les necessitats plantejades pels tècnics de la FMT per a l'òptima execució de l'acció.

Així mateix, el serveis podrà ser emprat per:

- Personal al serveis de la FMT o qualsevol persona que viatgi per compte d'aquesta, proposats pels òrgans de direcció.
- Personal que viatgi dins del marc dels convenis signats amb la FMT.
- Participants en accions organitzades o en les que participi la FMT.
- Persones que viatgin a càrrec d'acords de col·laboració o patrocinis que la FMT ofereixi.

Amb la finalitat de realitzar els control dels serveis derivats dels acords de col·laboració i patrocinis en espècie, la FMT facilitarà un llistat amb els imports concedits i serà funció de l'adjudicatari el control de la despesa en relació als imports establerts.

Serveis a prestar per l'adjudicatari:

1. Mitjans de transport:

Hauran de prestar serveis de transport aeri, marítim o terrestre (ferrocarril, lloguer de vehicles, transport discrecional o vehicles de recolzament) per a la realització de qualsevol de les actuacions indicades per la FMT:

- Reserves, emissió, modificació i anul·lació de bitllets tan a Espanya com a l'estranger.
- Informació de vols i aeroports alternatius, així com connexions.
- Existència d'un "sistema de gestió de reserves i tarifes" que permetin l'aplicació de la tarifa més econòmica per la via més directa possible, incloent reserves en Internet i "metacercadors" si fossin més econòmiques per aquesta via.
- Oferta de, almenys, dues alternatives d'acord amb la disponibilitat i restriccions aplicables, següent una d'elles la d'una empresa proveïdora dels esmentats serveis en Internet.
- Emissió i lliurament de bitllets.
- Gestió de bitllets electrònics.
- Si fos necessari, ateses les característiques de les accions de promoció o del lloc, l'agència adjudicatària realitzarà reserves de lloguer de vehicles amb o sense conductor i/o transport discrecional a nivell local, nacional o internacional, D'acord amb les categories d'empreses de lloguer (Decret 20/2015), només se podrà contractar amb empreses amb categoria Premium. Per altre banda, els vehicles de transport discrecional (autobusos per a trasllats) no podran tenir una antiguitat superior a 5 anys.

2. Allotjaments i hotels:

Prestaran serveis d'allotjaments en hotels, apart-hotels, hotels rurals, agroturismes, albergues, refugis o qualsevol allotjament reglat.

Tots els hotels compliran els següents requisits mínims:

- Reserva d'allotjament i emissió de abonaments per el personal detallat a l'apartat 2 d'aquestes bases, incloent qualsevol agent de viatges, periodistes, ponents o qualsevol persona que la FMT estimi convenient traslladar per motius professionals.

- El règim d'allotjament normalment serà en règim d'allotjament i berenar, en cas contrari s'indicarà per part dels tècnics de la FMT.
- Existència d'un sistema de gestió de reserves i tarifes que permeti l'aplicació de la tarifa més econòmica, incloent reserves a Internet i metacercadors, sent necessaris presentar al menys dues ofertes i que una d'elles sigui realitzada per via dels esmentats proveïdors de serveis en Internet.

3. Catering i restauració:

Prestaran serveis de catering i restauració mitjançant la contractació dels esmentats serveis als proveïdors que més s'adeqüin a les necessitats plantejades pels tècnics de la FMT per a l'òptima execució de l'acció.

Així mateix, hauran d'encarregar-se de la contractació del personal necessari per a la celebració de degustacions i/o *show cooking* en accions promocionals tant nacionals com a internacionals. Si fos necessari, també hauran d'encarregar-se de la compra de tot el material i matèries necessàries per a la seva execució. El ser trasllat al lloc de l'esdeveniment serà a càrrec de l'empresa adjudicatària del contracte.

En el cas necessari, també podran llogar o reservar establiments, si l'activitat així ho requereix.

4. Altres serveis:

Dins aquest apartat l'empresa adjudicatària realitzarà tots els serveis que siguin necessaris per una òptima execució i desenvolupament del contracte objecte de la present licitació, per la qual cosa realitzarà la gestió, negociació (si escau) i contractació dels proveïdors necessaris. En especial, el següents:

- Lloguer d'espais per esdeveniments:

L'adjudicatari serà l'encarregat de localitzar, reservar, llogar, condicionar i gestionar els espais necessaris per a la correcta execució de les accions que durà terme la FMT.

La FMT podrà modificar els establiments o serveis proposats per l'adjudicatari, per la qual cosa aquest haurà de negociar la contractació dels esmentats serveis amb els proveïdors que s'adeqüin més a les necessitats de l'acció a realitzar.

Serà el responsable de l'adequació i la decoració d'acord amb les necessitats establertes pels tècnics de la FMT. Dins aquest apartat s'inclouen, visites

tècniques, seguretat i personal auxiliar, així com la organització i el protocol dels actes.

Així mateix, s'inclou el lloguer i condicionament del *venue*, així com la contractació o lloguer de tots els elements/serveis necessaris per a la correcta execució de l'esdeveniment. Dins aquest apartat s'inclou:

- La tematització i decoració dels espais dedicats a aquest servei.
- Escenografia.
- So i il·luminació
- L'organització i protocol de *venue*
- Tots els serveis complementaris i que siguin necessaris per a la correcta execució de l'acció promocional.

També haurà de coordinar les gestions oficials per a la utilització d'espais públics i altres de naturalesa anàloga. L'empresa adjudicatària abonarà amb càrrec a aquest contracte el pagament de les taxes pertinents.

- Serveis tècnics, audiovisuals i tecnològics:

La contractació dels serveis tècnics, materials i humans, necessaris per a la realització de presentacions o actuacions concretes. A més, l'adjudicatari haurà de garantir el muntatge i instal·lació per tècnics professionals especialitzats que hauran de ser presents durant els actes amb la finalitat de garantir l'esdeveniment.

S'entenen inclosos en aquest apartat, la producció de audiovisuals/clips vinculats a una acció concreta, la contractació dels serveis wi-fi, la contractació de presentadors, directors d'escena, productors i tot el personal necessari per dur a terme l'esdeveniment.

- Escenaris:

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de llogar i muntar el escenaris, així com de tot el material complementari que sigui necessari: tarima, faristol, il·luminació, so o qualsevol altre necessitat de la FMT.

- Activitats complementàries:

L'adjudicatari haurà de contractar i coordinar totes aquelles activitats que formin part de les accions que dugui a terme la FMT.

- *Merchandising:*

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar la compra, *packaging* i distribució del *merchandising*, objectes promocionals que la FMT determinin per una acció concreta i que serien lliurats als assistents als esdeveniments i accions promocionals organitzats per la FMT.

- Welcome i hospitality desk:

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal d'atenció tindrà els coneixements necessaris i la capacitat per desenvolupar-se en l'idioma que sigui necessari per cada esdeveniment.

- Contractació o assistència de personal qualificat:

La contractació del personal necessari i qualificat per desenvolupar les activitats concretes:

- Guies Turístics: Hauran de comptar amb l'acreditació de guia oficial de la comunitat autònoma de les Illes Balears.
- Hostesses:
- Chef, maitres, cambrers, sumiller
- Tècnics audiovisuals
- Seguretat
- Serveis mèdics
- Qualsevol altre personal especialitza o auxiliar

La FMT no tindrà cap vinculació contractual amb el personal contractat i al serveis de l'empresa adjudicatària.

5. Visats:

Gestió del visats, si escau, pels viatges del personal de la FMT o qualsevol designada per aquesta. Les despeses seran a càrrec de l'adjudicatari i no podran aplicar comissió.

6. Assegurances:

L'empresa adjudicatària realitzarà la gestió i emissió de les assegurances següents, sense cost per a la Fundació, per al personal de la Fundació o qualsevol persona que viatgi per compta d'aquesta, i per tant, assumits per l'empresa adjudicatària:

- a) Responsabilitat civil
- b) Accidents, invalidés i mort
- c) Pèrdua d'equipatges
- d) Assistència en viatges

Les cobertures mínimes de les esmentades assegurances s'especifiquen a l'apartat 7 "Cobertura de riscos i serveis" d'aquests plecs. L'adjudicatari podrà oferta les majors cobertures possibles.

Els serveis especificats en els apartats 6 i 7 seran assumits de forma gratuïta per l'empresa adjudicatària, amb càrrec a una targeta corporativa contractada per l'empresa esmentada amb una entitat que ofereix aquest servei sense cap cost per a la Fundació.

Una còpia de la pòlissa haurà de ser entregada a la Fundació a la signatura del contracte.

Sense l'assumpció per part de l'empresa de la gratuïtat de la gestió i emissió de les assegurances abans esmentats no se valorarà l'oferta presentada per l'empresa licitadora.

Els licitadors aportaran en el sobre 1 de documentació administrativa una pòlissa o pre-acord amb una empresa asseguradora en la que s'indiqui la cobertura de tots els serveis establerts en els apartats 6 i 7 d'aquests plecs, amb els imports mínims o màxim dependent del concepte de l'assegurança.

7. Cobertura de riscos i serveis

L'empresa adjudicatària ha de subscriure una pòlissa de responsabilitat civil d'almanco 600.000 €, que es presentarà quan se signi el contracte. Aquest es un tràmit necessari i imprescindible per q la firma efectiva del contracte esmentat.

Els viatges contractats amb l'empresa adjudicatària tendran la cobertura mínima següent (gratuïta per a la Fundació) per al viatger:

- a. Assegurança d'accidents per una quantia de 750.000 € per mort o incapacitat permanent.
- b. Assistència 24 hores en viatge oficial, que inclou les cobertures següents:

- b.1 Despeses mèdiques o quirúrgiques per malaltia o accident del viatger amb una cobertura mínima de 25.000 € al món, 15.000 € a Europa i 2.500 € a Espanya.
- b.2 Tramesa d'un familiar per hospitalització superior a 5 dies del viatger cobrint les despeses de desplaçament del familiar de forma il·limitada i les despeses d'estada del familiar desplaçat (com a màxim 75 € per dia) fins un màxim de 750 €.
- b.3 Despeses de prolongació d'estada en hotel per prescripció mèdica (màxim 75 € per dia) fins un màxim de 750 €.
- b.4 Trasllat sanitari de malalts o ferits des de qualsevol part del món.
- b.5 Transport de restes mortals, excloses les despeses d'inhumació, cremació o cerimònia funerària.
- b.6 Desplaçament urgent de l'assegurat per mort o malaltia molt greu d'un familiar.
- b.7 Cobertura per demores de viatge (50 € cada 6 hores) fins un límit màxim de 300 € i extensió del viatge obligada (75 € per dia) fins un màxim de 300 €.
- b.8 Cobertura per pèrdua, demora o danys d'equipatges, amb un límit de fins a 1.200 € al món, 900 € a Europa i 600 € a Espanya.
- b.9 Cobertura per demores en el lliurament d'equipatges facturats, amb un límit màxim a Espanya de fins a 150 €, a Europa de 200 € i a la resta de món fins a 250 €.

8. Bestreta i depòsits de reserva:

L'adjudicatari haurà de bestreure de manera anticipada els serveis que requereixin aquesta condició per a la seva execució o dels depòsits de reserva requerits pels proveïdors.

Els depòsits de reserva s'abonaran una vegada complerta la data màxima de cancel·lació i, per tant, no hi haurà possibilitat de reemborsament de l'import dipositat a tal efecte. L'import facturat, s'haurà de descomptar i quedar reflectit a la factura global del servei contractat.

La resta de pagaments només es podran facturar una vegada realitzat el servei.

9. Tarifes en viatges i estàncies:

L'empresa haurà de oferir les tarifes més avantatjoses per a la FMT en tots els serveis que realitzi per a la Fundació.

Si les tarifes ofertades a Internet fossin més econòmiques que les disponibles a través d'altres mitjans, l'empresa adjudicatària, haurà d'oferir aquesta possibilitat a la FMT.

No es podran repercutir a la FMT cap despesa d'intermediació en la reserva o pagament de l'allotjament.

Les propostes dels serveis hauran d'establir les despeses de cancel·lació que haurà d'assumir la FMT per els serveis sol·licitats. En cas contrari la FMT podrà cancel·lar sense cap cost.

10. Gestió a proveïdors:

L'adjudicatari negociarà amb els proveïdors les condicions de pagament dels serveis i la preferència dels serveis prestats. Així mateix, en el cas que fos necessari el pagament abans de la realització del servei contractat, l'adjudicatari haurà d'abonar els imports oportuns perquè els serveis es puguin realitzar.

L'adjudicatari haurà de negociar condicions especials amb els distints proveïdors. Si la FMT, directament, obtingues condicions més avantatjoses, l'adjudicatari haurà d'assumir el compromís de gestionar i contractar els serveis i facturar a la FMT sense que pugui haver modificació de les condicions.

11. Condicions a complir en les prestacions:

L'adjudicatari assumirà el compromís de complir les condicions i obligacions següents:

- L'adjudicatari contractarà personal per a realitzar les obligacions del contracte. L'esmentat personal dependrà exclusivament de l'adjudicatari i no tindrà cap relació laboral amb la FMT.
- L'adjudicatari serà el responsable de la qualitat tècnica del servei.
- L'empresa adjudicatària haurà de realitzar una relació dels treballs realitzats o encarregats i pendents d'execució de manera mensual per tal de mantenir un control del pressupost del contracte.

12. Sol·licitud de serveis a l'adjudicatari per part de la FMT:

L'empresa adjudicatària rebrà la sol·licitud del serveis per mail de la direcció de la FMT o de la persona autoritzada, en el qual se descriurà les característiques de l'encàrrec. Una vegada rebut l'encàrrec per l'empresa adjudicatària, aquesta realitzarà la gestió, coordinació, execució i contractació dels serveis sol·licitats per la Fundació.

13. Pressupost del contracte:

L'import màxim del contracte serà de 82.644,63 € més el 21% d'IVA (17.355,37 €), sumant un total de 100.000 € del pressupost de la FMT 2017.

14. Forma de pagament i justificació:

Tots els serveis seran facturats a la FMT una vegada realitzat el servei. S'haurà d'adjuntar la documentació justificativa de manera detallada.

15. Criteris de valoració:

Els criteris de valoració estan detallats al quadre del criteris d'adjudicació del plec de clàusules administratives.

16. Entrega de documentació per a la valoració tècnica:

L'empresa licitadora haurà de lliurar la següent documentació per a la valoració de la mesa de contractació:

1. Documentació administrativa.
2. Criteris econòmics.
3. Criteris tècnics

Tots els documents annex són adjunts al plec de clàusules administratives. Aquesta documentació és necessària per a la valoració dels criteris. En cas de no ser aportats per el licitador la oferta no serà valorada per el criteri concret al que fan referència.

17. Durada del contracte:

La vigència del contracte serà des de l'adjudicació a 31 de desembre de 2017.

18. Drets d'imatge i propietat intel·lectual:

L'empresa adjudicatària garantirà els drets d'imatge i propietat intel·lectual que es puguin derivar de l'execució del contracte.

19. Control i seguiment de l'execució del contracte:

La direcció de la FMT, serà l'encarregada de determinar les actuacions que haurà de dur a terme l'adjudicatari.

20. Confidencialitat i LOPD:

L'empresa adjudicatària haurà de guardar el degut sigil sobre el contingut i desenvolupament del contracte per un termini de cinc anys des de la signatura del contracte. L'adjudicatari haurà de signar un document en el que es compromet a respectar el secret relacionat amb la informació que conegui dels serveis a realitzar per a la FMT.

La informació proporcionada per la FMT sobre els usuaris finals dels serveis a contractar, serà única i exclusivament emprada per l'empresa únicament per proporcionar una millor assistència, garantint una absoluta privacitat i confidencialitat de les dades.

L'empresa adjudicatària, amb el referent a la LOPD, haurà de formalitzar amb la FMT un acord de tractament de les dades personals d'acord amb l'esmentada llei.