PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE VIAJES DEL FESTIVAL DE SAN SEBASTIÁN

Posta kutxatila - Aptdo. de correos 397
20080 Donostia / San Sebastián
T (+34) 943 481 212 E ssiff@sansebastianfestival.com
www.sansebastianfestival.com

I.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la gestión de viajes nacionales e internacionales, reserva y emisión de billetes (aéreos y por tren) solicitados por la Sociedad, incluyendo viajes de bajo coste. Dicho objeto comprende:

a) La reserva y emisión de billetes en todas las líneas aéreas y tren. Los servicios objeto del contrato comprenden viajes de ida y de vuelta, salvo casos singulares, en los que solo se contratará un tramo del viaje. Cuando hayan de utilizarse dos o más medios de transporte por avión o por tren por requerir trasbordos o una combinación de ambos medios de transporte, todos ellos estarán incluidos en el contrato.

b) La gestión de cancelaciones, anulaciones, reemisiones o cambios de los billetes de viaje y reembolsos.

Quedan expresamente excluidas del objeto del contrato:

- La contratación de vuelos en avión privado.
- Las contrataciones de servicios que el Festival realice directamente sin intermediación como consecuencia de acuerdos con otros Festivales, canjeo de puntos, razones de urgencia o cualquier otra razón o situación que el Festival determine.

En caso de que el Festival obtenga acuerdos de patrocinio con compañías aéreas, el adjudicatario deberá emitir billetes con cargo a ese acuerdo.

2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio a prestar incluirá las siguientes tareas sin cargo adicional:

- Reservas, confirmación, emisión, entrega y facturación de billetes, así como cambios, reemisiones, anulaciones y reembolsos, teniendo en cuenta las condiciones particulares de las tarifas aplicables.
- Tramitación de visados y cualesquiera otros documentos de análoga naturaleza, en caso de ser necesario.
- Remisión de información sobre horarios, rutas más idóneas y disponibilidad de plazas en los medios de transportes solicitados, gestionando, en cada caso la aplicación de las tarifas más ventajosas que pueda obtener y que generen menor impacto ambiental, indicando, en su caso, las condiciones de cambio o reembolso de billetes.
- Negociación de condiciones especiales con los distintos proveedores de servicios (transportes aéreos, terrestres, servicios de traslados, etc.), tanto en lo que se refiere a las condiciones económicas, como a condiciones de preferencia y facturación de todo tipo de servicios en cualquier parte del mundo.
- Proporcionar toda la información sobre trayectos, compañías de transporte, km etc contratados a través del adjudicatario necesarios para poder obtener los datos de CO2 generados.

3.- NÚMERO DE VIAJES Y MEDIO DE TRANSPORTE EN AÑOS ANTERIORES

A modo meramente orientativo e informativo, se indican a continuación el número de viajes realizados en los años 2022 y 2023.

	AÑO 2022	AÑO 2023
Nacional	141	116
Europa	132	179
Otros países	60	82
Tren	80	79
TOTAL	**413**	**456**

Los vuelos pueden implicar traslados.

El destino habitual de los vuelos nacionales serán los aeropuertos de Donostia-San Sebastián, sito en Hondarribia, Bilbao o Pamplona.

Para el resto de los vuelos, los destinos y puntos de salida con carácter ordinario serán los aeropuertos sitos en Hondarribia, Bilbao, Biarritz y Pamplona.

Los viajes nacionales en tren tendrán como origen o destino habitual Donostia-San Sebastián, Pamplona, Madrid o Barcelona.

Para los viajes internacionales en tren, los puntos de origen o destino ordinarios serán Hendaia, Biarritz o Baiona.

En ningún caso puede considerarse este número de servicios como vinculante para el Festival, siendo orientativa, de forma que la no coincidencia de dicha estimación del número de servicios con la realidad puesta de manifiesto en ejecución del contrato no determinará el derecho a reclamación alguna por parte de la empresa adjudicataria.

4.- EJECUCIÓN DEL CONTRATO

4.1 Horario de atención

El servicio deberá prestarse de forma regular, de lunes a viernes (laborables), en horario de atención mínimo de 9:00h a 14:00h y de 16:00h a 18:00h.

Durante los meses de julio, agosto y septiembre el horario de atención será de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00.

La empresa adjudicataria deberá asegurar el acceso telefónico mediante una línea directa para la gestión de los servicios del Festival y garantizar la rapidez y comodidad en las demás comunicaciones, en las reservas.

4.2 Servicio de atención de incidencias en viaje

La empresa adjudicataria dispondrá de un servicio de atención de incidencias en viaje de 24 horas durante los 365 días al año. La función de este servicio de emergencia será asistir y ayudar al personal del Festival en caso de urgencia: cancelación de vuelos, necesidad de cambio de los planes de viaje, etc.

La prestación de estos servicios no supondrá coste adicional para el Festival.

4.3 Entrega de documentación

El procedimiento prioritario de entrega de la documentación necesaria para realizar el viaje será vía correo electrónico al departamento de Viajes y Alojamientos del Festival.

4.4 Desplazamientos

La adjudicataria se asegurará que el desarrollo de los viajes se realice en condiciones satisfactorias, propiciando siempre las mejores conexiones, asistencia y traslados, de modo que implique la menor pérdida de tiempo en los mismos.

En el caso de los vuelos, los viajes se realizarán, a ser posible y con carácter general, en vuelos, líneas o recorridos que tengan condición de regular, trayectos directos (sin escalas) y con billete electrónico, incluidos vuelos nacionales e internacionales con compañías de bajo coste.

Así mismo, cuando las autoridades sanitarias aconsejen la vacunación o medidas sanitarias extraordinarias, la adjudicataria informará puntualmente y por escrito de ello al Festival.

4.5 Modificaciones y anulaciones

La empresa adjudicataria tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación respecto a las prestaciones inicialmente solicitadas por el Festival se resuelva de la manera más satisfactoria.

5.- SOLICITUD DE LOS SERVICIOS AL ADJUDICATARIO POR PARTE DEL FESTIVAL

Los servicios serán solicitados a la agencia de viajes por el departamento de Viajes y Alojamientos del Festival, por correo electrónico o teléfono, describiéndose las circunstancias que puedan afectar al pedido (origen, destino, tipo de transportes, horarios, número de viajeros, etc.).

En caso de que las peticiones se realicen por teléfono, el Festival se compromete a dar la conformidad del servicio vía email.

Una vez solicitado el servicio por el Festival y previo a la realización de la correspondiente reserva, el adjudicatario informará al Festival de las opciones, que deberán contener obligatoriamente la siguiente información:

- Datos identificativos de la persona viajera.
- Fechas y horarios de viaje.
- Medio de transporte y línea aérea o compañía de transporte.
- Disponibilidad de plazas.
- Clase de billete.
- Características o condiciones de la reserva (reembolsable, flexibilidad para cambios hora/día, condiciones de anulación, etc.).
- Referencia o localizador de la reserva.
- Importe/precio a abonar por el Festival desglosado por diferentes partidas que componen el precio: tasas, gastos de gestión, bonificaciones o descuentos…

La adjudicataria deberá responder a las peticiones del Festival dentro de las 24h siguientes, a excepción de los meses de junio, julio, agosto y septiembre en el que la respuesta ha de ser gestionada de forma inmediata en muchos casos, para lo que la adjudicataria tendrá que disponer del personal necesario.

En caso de que la/s propuestas/s de la empresa contratista no satisfaga/n las necesidades del Festival, la empresa contratista deberá proponerle nuevas soluciones.

El Festival considerará las opciones remitidas como ofertas finales y no sujetas a modificaciones, ni económicas ni de condiciones, salvo por decisión posterior del Festival y así comunicado a la adjudicataria. En consecuencia, el Festival una vez aceptada una de las alternativas y comunicada su decisión a la empresa adjudicataria para que éste proceda a la reserva y emisión de billetes, no vendrá obligada a abonar diferencia alguna si finalmente el precio fuese superior al aceptado.

No obstante, si a la emisión del billete existiera un precio más económico, la empresa contratista deberá enviar un correo actualizando la información.

Una vez realizada la reserva definitiva, la empresa adjudicataria informará vía electrónica al Festival de las referidas condiciones del transporte y vuelo, incluyendo la cobertura del seguro y los gastos o costes que se generarán en el supuesto de que se realicen cambios o anulaciones del servicio propuesto.

Además, en dicha comunicación la adjudicataria certificará que los precios ofrecidos han sido los más económicos por ella encontrados.

6.- MEDIOS HUMANOS

La empresa adjudicataria designará la persona que actuará como Jefe/a de Proyecto a la que dirigirse en caso de que el Festival necesite solicitar asesoramiento y/o aclaraciones en relación al contrato y comunicar cualquier incidencia durante la ejecución del contrato.

Así mismo, adscribirá al contrato el personal necesario para cubrir las necesidades descritas. Estos gestores deberán contar con al menos 5 años de experiencia en labores similares al objeto del contrato. Durante los meses de julio, agosto y septiembre el adjudicatario pondrá a disposición del Festival a uno de ellos con dedicación prioritaria y otro de refuerzo para momentos puntuales.

Se deberá poner a disposición del Festival un gestor de guardia de la agencia los dos fines de semana en que se celebra el Festival, así como el anterior a la celebración del mismo.