



Plec de prescripcions tècniques que regeixen la contractació del servei d'agències de viatges per a la Diputació de Girona i ens del grup institucional i del Patronat de Turisme Costa Brava Girona, mitjançant procediment obert amb una pluralitat de criteris d'adjudicació.





1.- Antecedents

La Diputació de Girona té com a tasca donar suport i assistència als municipis el que implica també promocionar turísticament i econòmicament les comarques gironines en els mercats nacionals i internacionals.

En aquest sentit, tant la pròpia corporació, els ens organismes autònoms que conformen el grup institucional com el Patronat de Turisme Costa Brava Girona desenvolupen una política exterior que s'estén més enllà de la demarcació de Girona, la qual cosa suposa l'assistència i, a vegades, l'organització d'actes de caràcter nacional i internacional.

És per això que es necessita contractar una agència de viatges que assumeixi el servei de gestió d'assistència en aquests desplaçaments, ja que no es disposa de personal propi que pugui gestionar aquestes tasques.

2.- Objecte

La contractació d'una agència de viatges per a la prestació del servei de gestió i assistència en viatges per als empleats públics, càrrecs electes de la Diputació de Girona, Dipsalut, Xaloc, Consorci Vies Verdes i personal del Patronat de Turisme Costa Brava, aquest últim sota el règim de "Model Out-plant".

Aquest contracte es divideix en dos (2) lots:

Lot 1: Diputació de Girona, Dipsalut, Xaloc i Consorci Vies Verdes

L'agència adjudicatària ha de gestionar la reserva, emissió, modificació, anul·lació, si s'escau, i lliurament dels bitllets de transport aeri, terrestre i marítim, així com de l'allotjament en hotels quan sigui necessari. A més, quan per a les característiques del desplaçament sigui oportú gestionarà els trasllats necessaris a la ciutat/país de destí.

Atès que hi ha viatges de caràcter internacional l'agència és l'encarregada de gestionar tota la documentació que sigui necessària com certificats, visats, ESTA (Electronic System for Travel Authorization), ETA (Electronic Travel Authorization), etc.

En tot cas, ha de gestionar qualsevol servei propi de les agències de viatges.

Entre aquests viatges cal distingir-ne 2 tipus: el viatge amb motiu de comissió de servei i el viatge de representació institucional.

- a. S'entén com a viatges amb motiu de comissió de servei els derivats de comeses especials que es desenvolupen fora del lloc de feina habitual o els derivats de l'assistència a cursos d'especialització i de perfeccionament, així com a congressos que es realitzin fora de la localitat del lloc de treball habitual.





- b. S'entén com a viatges de representació institucional aquells que tenen per objecte la promoció i representació institucional, així com la defensa dels interessos de la corporació i dels seus organismes autònoms. Per aquesta tipologia de viatges serà la mateixa entitat demandant que decidirà en cada un d'ells, segons els requisits específics, la seva característica concreta i política de viatge. En tot cas, serà obligació de les empreses adjudicatàries maximitzar la relació qualitat-preu.

Lot 2: Patronat de Turisme Costa Brava Girona SA

La contractació ha d'incloure la gestió de la reserva, emissió, i la modificació o l'anul·lació, si s'escau, del lliurament de bitllets de transport aeri, terrestre i marítim, d'allotjament en hotels, cases rurals, lloguers turístics i càmpings, i qualsevol altre allotjament que pugui esdevenir necessari, així com el lloguer de vehicles, i, en general, de qualsevol servei propi de les agències de viatges, destinat als viatges professionals del personal del Patronat, i amb caràcter general totes aquelles que generi el Patronat per aquests conceptes, amb relació als assistents externs a les accions de promoció turística que porti a terme el Patronat, tant a escala provincial, nacional i internacional.

S'exceptuaran d'aquesta contractació els allotjaments i servei de trasllat de passatgers, quan aquests tinguin lloc dins l'àmbit territorial de la província de Girona, donat que el Patronat prioritza l'allotjament i el trasllat dels seus convidats en establiments i/o empreses de transport membres dels Clubs de Producte del Patronat, els quals paguen una quota anual per ser socis, i alhora entre les seves obligacions està oferir gratuïtats, i reducció de preu sobre tarifa, a les sol·licituds d'allotjament i de servei de trasllats realitzades pel Patronat. Tanmateix, s'exceptuen de l'objecte del contracte els serveis d'allotjament quan aquests estiguin vinculats a alguna activitat o esdeveniment que inclogui aquest concepte dins dels serveis oferts per un organitzador aliè al Patronat.

Amb caràcter extraordinari, quan el Patronat de Turisme justifiqui que la gestió de la reserva de bitllets i/o allotjament que faci el contractista no s'ajusta als principis d'economia i eficiència, i no es pugui consensuar el servei amb el contractista, la gestió la podrà fer de forma directa el Patronat.

Pel que fa als desplaçaments, l'empresa adjudicatària haurà d'oferir la classe turista, com a norma general. Només es podrà oferir una categoria diferent en els casos en què les companyies de transport disposin de promocions o tarifes iguals o més econòmiques.

Els hotels oferts estaran ubicats sempre que sigui possible a l'àrea sol·licitada, amb bona comunicació per transport públic, amb les opcions més econòmiques per relació qualitat/preu disponibles.





3.- Característiques tècniques del projecte

3.1. Requeriments tècnics:

A) Equip tècnic requerit

L'empresa adjudicatària per a cada un dels lots ha de disposar de, com a mínim, dues persones, què seran les encarregades de gestionar els diferents encàrrecs de servei que puguin rebre, tant en l'horari d'atenció requerit com aquells que tinguin caràcter d'urgència.

A més, l'empresa adjudicatària haurà de designar una persona responsable del contracte. Serà responsabilitat d'aquesta persona la gestió de l'equip de treball i assegurar en cas de substitució, baixa, vacances, absència del personal de l'equip el personal de substitució.

Els licitadors hauran de fer les seves previsions per garantir el nivell de servei requerit en períodes i hores punta, bé oferint a la licitació més personal permanent i/o proposant mesures que garanteixin els nivells de servei en aquestes situacions, essent responsabilitat i obligació de l'agència planificar i gestionar adequadament els recursos humans i tècnics, adaptant la distribució horària i els recursos de reforç necessaris en funció de les necessitats.

Les persones assignades al servei amb la dedicació requerida constitueixen una obligació contractual i només es podran produir canvis amb el coneixement i l'autorització prèvia i expressa de les entitats contractants.

Les entitats contractants podran requerir de l'agència els resultats del seguiment i, si és el cas, instar el canvi de personal assignat.

Les entitats contractants no contrauen, respecte del personal anteriorment esmentat, cap vincle de caràcter laboral, jurídic, econòmic ni de qualsevol altra naturalesa. L'empresa adjudicatària es farà responsable de les tasques que duguin a terme i es farà càrrec dels danys i perjudicis que puguin causar-se a les entitats contractants o a terceres persones a conseqüència de l'execució contractual.

B) Idiomes requerits:

Les persones que componen l'equip de treball i la persona responsable del servei, hauran d'acreditar coneixements suficients de:

- Català: Nadiu, en el cas de persones estrangeres, hauran de demostrar coneixements suficients de català, acreditant-lo amb el nivell de suficiència (nivell C) de la Direcció General de Política Lingüística, o equivalent.
- Castellà: Nadiu, en el cas de ser persones estrangeres, hauran de demostrar coneixements suficients de castellà, i acreditar el nivell de suficiència (nivell C) amb el certificat d'aptitud en espanyol per a estrangers expedit per les escoles oficials d'idiomes o amb certificat assegurant que han cursat primària, secundària i/o batxillerat a l'Estat espanyol, o equivalent.





- Anglès: Nadiu, en el cas de no ser-ho s'haurà d'acreditar estar en possessió del nivell C1 del Marc europeu comú de referència per a les llengües (MECR) del Consell d'Europa, o equivalent.

C) Coneixements requerits:

L'equip del servei ha de tenir els coneixements, experiència i actitud provats que els permeti desenvolupar els següents aspectes del servei:

- Proactivitat en oferir alternatives de serveis, dates, companyies, tarifes i qualsevol altre amb l'objectiu d'aconseguir millors en el preu sense perjudici de la qualitat del servei.
- Habilitat i experiència en la utilització de tecnologies aplicades a la gestió de viatges i amb capacitat d'adaptació a noves eines.
- Alt coneixement de l'oferta de mercat, que faciliti l'accés als millors preus, a través de sistemes globals de reserves, centrals de compres, motors de cerca, pàgines web de companyies o qualsevol altre.
- Coneixements i experiència en l'organització de viatges intercontinentals
- Coneixements de les alternatives de baix cost.
- Aplicar sempre els millors preus i condicions

D) Experiència tècnica mínima requerida:

El personal que gestioni la licitació ha de tenir una experiència de, com a mínim, cinc (5) anys en l'organització eficient de viatges amb destinacions intercontinentals, i coneixement del mercat hotel·ler, del transport, dels viatges internacionals, en l'organització i gestió de viatges i tenir capacitat provada per prestar servei als viatgers amb procedència d'altres països i operar en tot el món.

3.2. Serveis tècnics requerits

3.2.1 Horaris de serveis

L'horari mínim de prestació del servei serà de dilluns a divendres, de 10:00 a 14:00 hores i de 16:00 a 19:00 hores. Les empreses licitadores podran proposar millors en l'horari, que passaran a ser una obligació contractual i només es podran modificar per causa justificada amb l'autorització prèvia de les entitats contractants.

No obstant això, l'empresa adjudicatària ha de garantir un servei d'atenció 24 hores al dia els 365 dies l'any per a cobrir les demandes de servei que es puguin produir fora dels horaris habituals, on es puguin fer reserves, canvis i anul·lacions de transport i allotjament, en general resoldre els tràmits i incidències que no es puguin ajornar.

Les condicions de prestació d'aquest servei seran les mateixes operatives que aplica l'equip del servei en horari ordinari.





El personal del servei de 365x24h, tindrà la informació i formació necessària per garantir el nivell de servei requerit, i estarà coordinat amb el personal del servei ordinari.

Les empreses licitadores descriuran detalladament les característiques del servei en horari ordinari i d'atenció 365x24h ofert, fent una proposta d'organització del personal i serveis, que haurà de garantir la qualitat del servei tant en horari laboral com extra-laboral i en situacions d'hora punta.

És requisit obligatori, que aquest servei 365x24h sigui propi i exclusiu de l'agència, essent motiu d'exclusió en cas contrari.

3.2.2 Operativa del servei

Les sol·licituds de servei les podran fer directament les entitats participants en el concurs.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar almenys de dues línies de telèfon, així com dos comptes de correu electrònic: un compte general per a les peticions de servei i un altre pel responsable, tots dos exclusius per la prestació del present concurs de licitació.

Les línies destinades al servei tan ordinari com 365x24h, no podran ser del tipus que impliquin, pels usuaris, despeses superiors a les habituals.

Les sol·licituds de serveis es realitzaran a l'agència mitjançant: Eina d'autoreserva, correu electrònic, aplicacions informàtiques, telèfon i presencials (en aquests dos casos, seguides d'un e-mail de confirmació i registre).

L'objectiu és fomentar l'ús d'una eina d'autoreserva, per facilitar la realització de les peticions, augmentar l'agilitat i evitar errades, pel que es valorarà que l'agència disposi d'una eina d'autoreserva de ràpida implantació, personalitzada i sense cost per les entitats contractants.

És molt important que l'agència tingui experiència en la planificació de viatges amb criteris d'optimització del temps de durada, proposant les millors rutes, evitant el màxim de transbords i temps d'espera en tots els viatges i, en especial, els intercontinentals.

L'agència adjudicatària haurà de respondre a les sol·licituds en els temps següents:

- Atenció telefònica en 30 segons el 85% de les trucades.
- Sol·licituds que no impliquin especial complexitat: resposta en màxim 3 hores.
- Sol·licituds complexes com viatges intercontinentals: resposta en màxim 6 hores.
- Resolució d'incidències en el transcurs d'un viatge: 2 hores (Espanya) i 4 hores (internacional) des del moment de la comunicació.





Allotjament

Els establiments hotelers en els viatges amb motiu de comissió hauran de ser, preferentment, cèntrics, i de categoria estàndard o de, com a màxim, 3 o 4 estrelles d'acord amb la classificació del Decret 159/2012, de 20 de novembre, d'establiments d'allotjament turístic i d'habitatges d'ús turístic. Així mateix, s'ha de garantir en tot cas la millor relació qualitat-preu.

En aquesta tipologia de viatges a més l'agència inclourà en les seves ofertes hoteleres, un mínim de tres opcions presentant un pressupost previ a la reserva el qual s'haurà de desglossar amb preu unitari per a cada treballador.

En aquest sentit, l'adjudicatari farà la reserva de l'oferta que sigui aprovada pel centre gestor corresponent juntament amb l'autorització signada per part del cap d'àrea i el director corporatiu d'Organització i Recursos Humans.

Aquesta tramitació també s'haurà de realitzar en les reserves d'allotjament del lot 2; en aquest cas, l'autorització haurà d'estar signada tant pel cap de Màrqueting com pel director del Patronat de Turisme.

Per als viatges de representació institucional serà la mateixa entitat demandant que decidirà en cada viatge particular, segons els requisits específics, la seva característica concreta i política de viatge. En tot cas, serà obligació de les empreses adjudicatàries maximitzar la relació qualitat-preu.

Transport

En relació amb els bitllets de transport dels viatges amb motiu de comissió de serveis les tarifes que s'hauran de contractar són les de classe turista, excepte que, en casos d'urgència degudament justificada, no hi hagi bitllet o passatge de la classe indicada o bé, perquè per les característiques del desplaçament es pugui autoritzar una classe superior. En tot cas, serà obligació de les empreses adjudicatàries maximitzar la relació qualitat- preu.

En aquest sentit, l'adjudicatari farà la reserva del transport quan es disposi de l'autorització signada per part del cap d'àrea i del director corporatiu d'Organització i Recursos Humans.

Aquesta condició també és aplicable en els bitllets de transport corresponents al lot 2 en què l'autorització haurà d'estar prèviament signada tant pel cap de Màrqueting com pel director del Patronat de Turisme.

Lloguers de vehicles

L'agència els contractarà amb la modalitat de **bono full crèdit**, l'agència es compromet amb el proveïdor a fer el pagament de qualsevol servei addicional al reservat, canvi de categoria, dipòsit benzina, assegurança, etc.

L'agència aconsellarà el vehicle que millor s'adapti a les necessitats de l'usuari, tant en prestacions com en preu, i tindrà en compte els següents criteris:

- Distància
- Quilometratge
- Nombre de viatgers





- Equipatge
- Zones (autopistes, urbà, rurals, muntanya, etc.)
- Durada del lloguer
- Cobertura assegurança

L'usuari no haurà d'avançar cap import, ni posar la seva targeta de crèdit com garantia.

L'agència trametrà les sol·licituds i propostes per correu electrònic, web o aplicació, amb informació estructurada, clara i comprensible, sobre les possibles opcions i cada pressupost amb un número de referència que permeti identificar l'agent que la realitza.

Per totes les sol·licituds l'agència sempre seleccionarà l'opció més econòmica tenint en compte les opcions del viatger (facturació de maleta, reserva de seient, etc.) i els diferents components del preu final. La tria de l'opció més econòmica no ha de suposar cap càrrec addicional.

L'agència ha de vetllar per la cerca dels millors preus, en aquest sentit les entitats contractants podran demanar informació a l'agència per comparar les ofertes proposades amb ofertes cercades directament per elles. Si els imports trobats per les entitats contractants són sensiblement més econòmics, l'agència haurà d'abonar a la diferència envers l'oferta trobada per aquestes.

La valoració d'aquestes incidències es realitzarà a les reunions de seguiment del servei, amb el responsable del contracte per part de l'agència i el responsable del contracte de cada entitat contractant.

- A les reserves o *bonus* d'hotels s'ha de fer constar:

- Import desglossat
- Número d'abonament o localitzador
- Identificació del viatger
- Establiment, adreça i telèfon
- Si està inclòs l'esmorzar
- La inclusió, si és el cas, de la taxa turística
- Altres serveis, inclosos i exclosos
- Hora d'entrada i sortida de l'hotel
- Restriccions quant a canvis, cancel·lacions i reemborsaments
- Informació de contacte de l'agència i del servei d'urgència 365x24h
- Qualsevol altra informació que pugui ser rellevant pel viatger

- A les reserves de viatge s'ha de fer constar:

- Import desglossat
- Data límit per al manteniment de l'oferta
- Restriccions quant a canvis, cancel·lacions i reemborsament
- Escales
- Destinació, calendari, itinerari, horaris





- Serveis complementaris, facturació de maletes, reserva seients, etc. En el cas de no estar inclosos abans de realitzar la reserva l'agència verificarà amb el viatger si té la necessitat.
- Necessitats de visat o tràmits especials
- Vacunacions i indicacions específiques requerides en cas pandèmia, com seria el cas de la COVID-19 i les possibles variants que es puguin donar d'aquesta.
- Advertiments dels riscos de la destinació en qüestió.
- Qualsevol altra informació que pugui ser d'utilitat al viatger

- Al tiquet, reserva o títol de transport constarà la informació següent:

- Localitzador de la reserva
- Import i serveis inclosos
- Dades del viatger
- Dades del viatge
 - Destinació
 - Itinerari
 - Calendari
 - Horaris
 - Companyia
 - Aeroports i escales/ Estacions
 - Informació de facturació (*check-in*)
 - Detall tarifa (maletes, pes màxim, suplement de sobrecàrrega, etc.)
- Informació de contacte del servei d'urgències 365/24h de l'agència
- Restriccions quant a canvis, cancel·lacions i reemborsaments
- Necessitats de visat o tràmits especials
- Vacunacions i indicacions específiques requerides en cas pandèmia, com seria el cas de la COVID-19 i les possibles variants que es puguin donar d'aquesta.
- Qualsevol altra informació que pugui ser d'utilitat al viatger.

L'agència està obligada a informar oportunament i directament als viatgers i als seus gestors de les incidències com ara cancel·lacions, vagues, modificacions, ajornaments, riscos o qualsevol altra eventualitat que afecti els viatges contractats o en tràmit.

3.2.3 Eines de reserva, autoreserva i altres eines i funcionalitats

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una aplicació de contractació electrònica basada en web, ha de tenir la funcionalitat, serveis i usabilitats que ofereix una GDS (*Global Distribution System*) o equivalent.

Els usuaris podran dur a terme la contractació dels serveis necessaris de forma individual i a qualsevol hora del dia.





El termini d'implementació de l'eina d'autoreserva serà de dos mesos des de l'inici del contracte, en les seves funcionalitats estàndards, i es podran acordar nous terminis per adaptacions i integracions d'altres aplicacions.

L'agència es compromet a mantenir la darrera versió de l'eina i l'actualització de les noves versions sense cap cost per les entitats contractants.

En tot cas la posada a disposició d'aquestes eines o funcionalitats s'entenen sense cap cost addicional per les entitats contractants.

Prèvia sol·licitud, les empreses licitadores hauran de facilitar les adreces d'internet i, si escau, les claus d'accés on es puguin consultar els programes d'autoreserva per a poder fer la valoració adequada. La Mesa de Contractació podrà sol·licitar a les empreses licitadores que es presentin en el lloc de valoració i expliquin breument les prestacions d'aquests sistemes de reserva.

3.2.4 Assegurança

Les empreses licitadores hauran d'acreditar que disposen d'una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil que cobreixi els danys materials o personals, així com les conseqüències i els perjudicis econòmics purs causats per l'acció o l'omissió a terceres persones durant l'exercici de la seva activitat de prestació dels serveis propis d'una agència de viatges.

Els capitals mínims assegurats per responsabilitat civil de l'empresa exigits seran d'1.000.000,00 euros.

L'adjudicatària oferirà l'opció de contractar una assegurança que cobreixi com a mínim i per una duració màxima de 8 dies, els següents serveis:

Prestació de servei	Límit de la cobertura
Assistència mèdica i sanitària	100.000,00 €
Repatriació o transports de ferits i/o malalts, per qualsevol causa, inclòs el contagi de qualsevol pandèmia, tipus la COVID-19	Il·limitat
Repatriació o transports de l'assegurat en cas de defunció	Il·limitat
Desplaçament d'un familiar en cas d'hospitalització superior a 5 dies	Il·limitat
Despeses d'estada (màxim 10 dies)	100,00 €/dia
Convalescència en hotel (màxim 15 dies)	200,00 €/dia
Recerca, localització i enviament de l'equipatge extraviat	Il·limitat
Robatori i danys materials de l'equipatge	601,01 €
Demora en el lliurament de l'equipatge superior a 12 hores	100,00 €
Enviament de medicaments en l'estranger	Inclòs





Despeses d'anul·lació de viatge	2.000,00 €
Assegurança d'accident	12.000,00 €
Responsabilitat civil	60.000,00 €
Retorn anticipat per mort o hospitalització superior a dos dies d'un familiar fins a segon grau	Il·limitat

En cas de viatges dintre de territori espanyol, europeu i/o andorrà, l'adjudicatària oferirà aquest servei d'assegurança per un import màxim de 30,00 euros.

En cas de viatges internacionals (exclou Espanya, Europa i Andorra), l'adjudicatària oferirà aquest servei d'assegurança per un import màxim de 50,00 euros.

4.- Obligacions dels adjudicataris

4.1. Obligacions generals

1. Assignar un equip tècnic humà suficient amb la dedicació necessària per a garantir el bon desenvolupament de l'objecte del contracte segons els requisits tècnics establerts. Els licitadors hauran de fer les seves previsions per garantir el nivell de servei requerit en períodes i hores punta, bé oferint a la licitació més personal permanent i/o proposant mesures que garanteixin els nivells de servei en aquestes situacions, essent responsabilitat i obligació de l'agència planificar i gestionar adequadament els recursos humans i tècnics, adaptant la distribució horària i els recursos de reforç necessaris en funció de les necessitats.
2. S'assignarà un interlocutor, que actuarà com a Cap de Projecte, que haurà d'estar disponible per reunions internes amb les entitats contractants o amb personal extern en funció de les necessitats que vagin marcant les entitats contractants, i que haurà de disposar d'una experiència específica d'un mínim de cinc (5) anys segons l'establert el plec de prescripcions tècniques. L'adjudicatari haurà d'estar disponible per reunions internes amb les entitats contractants o amb personal extern, un mínim d'un dia setmanal a la seu de les entitats contractants.
3. L'agència es farà càrrec de les despeses ordinàries de desplaçament, manutenció, allotjament i resta de despeses derivades de la seva assistència a reunions, jornades, presentacions i accions de representació institucional o presentacions.
4. El contractista també està obligat a complir les normes vigents en matèria fiscal, laboral, de Seguretat Social i de seguretat i higiene en el treball, restant les entitats contractants eximides de responsabilitat per qualsevol incompliment.
5. L'agència proposarà un model d'informe que reflecteixi tant la gestió del servei com la seva activitat de forma mensual, trimestral i anual amb el detall de totes les operacions: classe de reserva, hotels, transports, companyies, trajectes,





imports, altres serveis, temps de resposta, etc. Així com les incidències del període i les accions preses per a la seva solució, les mesures correctives i el pla de millora específic. Aquests informes han de ser en format digital i les dades disponibles en format Excel. A banda les entitats contractants podran demanar informes puntuals o periòdics sobre qualsevol aspecte del servei.

4.2. Regles especials respecte del personal de l'empresa contractista

1. Correspon exclusivament a l'empresa adjudicatària la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part del Patronat del compliment d'aquells requisits.
2. L'empresa adjudicatària procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment.
3. En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.
4. L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.
5. L'empresa contractista estarà obligada a executar el contracte en les seves pròpies dependències o instal·lacions.
6. El Cap de projecte, que haurà d'estar integrat en la mateixa plantilla de l'empresa licitadora, tindrà, entre les seves obligacions, les següents tasques:
 - Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant de les entitats contractants, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquestes i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de les entitats contractants, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
 - Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.
 - Supervisar el correcte compliment per part del personal integrant de l'equip de treball de les funcions que té encomanades, així com controlar l'assistència d'aquest personal al lloc de treball.
 - Organitzar el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, havent de coordinar-se adequadament l'empresa adjudicatària amb les entitats contractants per no alterar el bon funcionament del servei.
 - Informar a les entitats contractants sobre les variacions, ocasionals o





permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.

5.- Coordinació, seguiment, supervisió i validació

El responsable del contracte recaurà en la tècnica de Gabinet de Presidència, Georgina Roca, de la Diputació de Girona, sent l'interlocutor entre l'empresa adjudicatària i les entitats contractants. Pel que fa al funcionament intern, cada organisme nomenarà un interlocutor. Pel que fa al PTCBG, la persona encarregada serà la Cap d'Administració d'aquest.

L'empresa adjudicatària haurà de treballar sempre en representació de les entitats contractants, sota la seva supervisió i comptar amb el seu vistiplau.

La comunicació serà via correu electrònic, telèfon i atenció personal amb reunions fixades sempre que es consideri oportú per ambdues parts. D'aquestes reunions, en cas que sigui requerit per les entitats contractants, s'elaborarà un resum amb el contingut de la reunió i les conclusions i es lliurarà a les entitats contractants.

La periodicitat d'aquestes reunions serà determinada per les entitats contractants, per les necessitats del projecte i per tot allò establert a l'apartat "característiques tècniques del projecte".

En cas d'incidències, la valoració d'aquestes les realitzarà a les reunions de seguiment del servei, amb el responsable del contracte per part de l'agència i el responsable del contracte per part de les entitats contractants. Aquestes podran demanar informes puntuals o periòdics sobre qualsevol aspecte del servei.

6.- Propietat intel·lectual i protecció de dades personals

1. En el tractament de dades personals el contracte es regirà pel Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament general de protecció de dades) i per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels *drets digitals* (LOPDGDD). El contractista quedarà obligat al seu compliment i a les seves normes de desenvolupament. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació essencial d'acord amb la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la *Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic*.
2. Les dades personals que s'obtinguin dels licitadors seran tractades per la Diputació i ens del grup institucional i del Patronat de Turisme Costa Brava Girona SA, com a responsable del Tractament, en el sentit de l'article 4.7 del Reglament general de protecció de dades. La finalitat del tractament serà gestionar el procediment de contractació. Les dades personals del contractista es tractaran per la mateixa finalitat, seguiment del contracte i actuacions que se'n deriven. La legitimació del tractament es fonamentarà en el compliment de les relacions precontractuals i contractuals. Es publicaran dades del contractista d'acord amb la normativa de transparència i de contractes del sector públic. Per a l'exercici dels drets reconeguts





al Reglament general de protecció de dades (accés a les dades, rectificació, supressió, sol·licitar-ne la portabilitat, o la limitació o oposició al tractament) els licitadors es podran adreçar en qualsevol moment a la Diputació i ens del grup institucional i del Patronat de Turisme Costa Brava Girona, SA.

3. El contractista s'obliga al secret professional i haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació d'accés restringit que coneixerà amb motiu de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà també amb posterioritat a la finalització de la relació contractual.
4. Atès que per l'execució del contracte el contractista haurà de tractar dades personals per compte de la Diputació i ens del grup institucional i del Patronat de Turisme Costa Brava Girona, d'acord amb la disposició addicional 25 apartat 2 de la *Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic* el contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament, en el sentit de l'article 4.8 del Reglament general de protecció de dades, assumint les obligacions establertes a l'article 28 del Reglament i a l'article 33 LOPDGDD. Seguirà de manera estricta les instruccions de la Diputació i ens del grup institucional i del Patronat de Turisme Costa Brava Girona, amb relació al tractament de les dades, mesures de seguretat, atenció a l'exercici dels drets de les persones interessades, confidencialitat i resta d'obligacions previstes a l'esmentada normativa. El contractista, en qualitat d'encarregat del tractament, destinarà les dades exclusivament a la finalitat de prestar el servei encarregat.
5. En el cas que se subcontractessin treballs propis de l'encàrrec de tractament, el subcontractista quedarà obligat només davant el contractista principal que assumirà, per tant, la total responsabilitat de l'execució del contracte davant la Diputació i ens del grup institucional i del Patronat de Turisme Costa Brava Girona, de conformitat estrictament amb els documents descriptius del contracte i als termes del contracte. El coneixement per part de la Diputació i ens del grup institucional i del Patronat de Turisme Costa Brava Girona, dels subcontractes celebrats o les autoritzacions a la subcontractació que atorgui, no alteraran la responsabilitat exclusiva del contractista principal.
6. Les obligacions del contractista com a encarregat del tractament tenen el caràcter d'obligació essencial d'acord amb la lletra f) de l'apartat 1 de l'article 211 de la *Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic*.
7. Atès que el tractament de dades per part del contractista, actuant en qualitat d'encarregat del tractament, s'efectuarà en servidors propis o contractats a l'efecte pel contractista, en compliment de l'article 122.2.e de la *Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic* en la presentació de l'oferta els licitadors informaran de si tenen previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests servidors, així com el nom o el perfil empresarial, fent referència a les condicions de solvència professional o tècnica, dels subcontractistes. Així mateix, abans de la formalització del contracte el licitador presentarà una declaració responsable en què informará de la ubicació dels servidors i dels serveis que es prestaran associats a aquests servidors.

