

## Pliego de prescripciones técnicas que deben regir para contratar el servicio de organización del viaje a Portugal del Instituto Narcís Oller

### Datos del centro educativo:

<b>Nombre:</b> Instituto Narcís Oller
<b>Dirección del centro:</b> Francesc Gumà i Ferran, 1
<b>Teléfono:</b> 977 601 094

## Índice

1. Objeto:.....	2
2. Organización.....	4
3. Seguros.....	5
4. Forma de pago .....	6
5. Fianzas para Alojamiento y Servicios .....	6
6. Relación con el centro:.....	7
7. Resolución de incidencias .....	8
8. Medios personales y materiales .....	8
9. Confidencialidad .....	8

## 1. Objeto:

El objeto del contrato es el servicio de organización y ejecución del viaje a Portugal del centro Institut Narcís Oller.

Esta contratación de servicios dará cobertura a las necesidades del viaje de todo el personal autorizado por el Institut Narcís Oller.

### Descripción del servicio:

- a. Duración del viaje: el viaje se realizará del día 23 al 27 de marzo de 2026. En total 4 noches y cinco días.
- b. Número de plazas: 80
- c. Itinerario: Valls, Barcelona, Lisboa, Sintra, Cascais, Lisboa, Barcelona, Valls.

#### DESCRIPCIÓN POR DÍAS:

Día 1: Salida en bus para hacer las visitas a Sintra y Cascais con un guía local. Día 2: Visita a pie por Lisboa con guía local.

Día 3: Actividad opcional.

Día 4: Actividad opcional y visita al barrio de Alfama sin guía.

Las empresas presentarán el viaje con una descripción detallada del itinerario, en el que se especificará el lugar de destino, alojamiento, secuencias y cronograma del viaje, rutas diarias, visitas, paradas, restauración y todo lo relacionado con el desarrollo diario de la salida. Se establecerá un Plan de viaje en días y horarios con información previa y suficiente para el desarrollo del mismo.

Se especificará las distancias en kilómetros y el tiempo estimado que hay entre los hoteles/alojamientos hasta las zonas a visitar, así como, las paradas necesarias a realizar durante el trayecto.

d. Excursiones y visitas guiadas: Las excursiones programadas deberán tener contenido cultural y de ocio.

Las excursiones y visitas guiadas que el centro considera como visita obligatoria son las siguientes:

- Visita a Sintra y Cascais con guía local.
- Visita a Lisboa con guía local.

Las excursiones y visitas guiadas que el centro considera como visita opcional son las siguientes:

- Teleférico.
- Visita con guía local al Barrio de Belém y al Monasterio de los Jerónimos.
- Passeig y barca.
- Visita al estadio del Benfica.
- Visita al Fun Art Museum de Lisboa.
- Museo Bansky.

En caso de no poder realizarse una excursión o visita guiada propuesta por motivos ajenos al adjudicatario, se realizará una visita con similares características, siempre con la conformidad previa del centro.

Deberán indicarse en las ofertas presentadas por la empresa las alternativas adecuadas a las excursiones en caso de que las condiciones meteorológicas sean adversas.

Las visitas guiadas se podrán modificar de días por logística y operatividad siempre con la conformidad previa del centro.

Durante el desarrollo de las visitas, se incluirá un guía oficial local que acompañará al grupo durante el trayecto. Las visitas de Sintra y Cascais se realizarán con el servicio de autobús y con un guía turístico. También se realizará una visita por Lisboa con guía local.

Las entradas a las visitas programadas estarán incluidas en el precio de licitación.

d. Transporte:

Desplazamientos en autocares: los desplazamientos que se tengan que realizar durante la estancia se realizarán en autocares, los cuales estarán dotados de todos los servicios necesarios: aire acondicionado, cinturones de seguridad, megafonía y elementos de accesibilidad. La empresa adjudicataria deberá disponer de diferentes configuraciones de autocares en número de plazas con el objetivo de poder garantizar el servicio y adaptarlo al número de plazas solicitadas por el centro.

Se dispondrá de autocares que faciliten el acceso a personas con movilidad reducida.

Los autocares deberán ser iguales con respecto a la compañía y modelo, con el fin de facilitar su identificación por parte de los usuarios. Deberán llevar en todo momento en un lugar visible unos carteles identificativos que indiquen el número de autocar y el nombre del centro.

La antigüedad máxima de los autocares será de cinco años y deberán cumplir con todas las revisiones, inspecciones y seguros establecidas en la normativa.

Los autocares deberán presentarse como mínimo 30 minutos antes de la hora de salida para facilitar la carga de equipaje, en caso de que haya. La hora de salida será fijada entre el centro y la empresa adjudicataria.

Los desplazamientos se planificarán y ejecutarán de tal manera que se reduzca el mínimo posible el tiempo invertido, utilizando siempre que sea posible autovías o autopistas de peaje siempre que estén disponibles durante el trayecto.

La empresa deberá facilitar un vehículo que sirva de apoyo, en caso de ser necesario ante cualquier incidencia sobrevenida.

e. Alojamiento:

El alojamiento deberá estar ubicado en la ciudad de Lisboa. Debe ser céntrico.

El alojamiento deberá estar situado en una zona de fácil acceso y bien comunicado. No se pueden incluir hoteles que se encuentren en zonas de especial peligrosidad, ni polígonos industriales, y deben estar en zonas donde haya servicios culturales, comerciales, sanitarios y de ocio, abiertos al público durante las fechas de ejecución del viaje.

El alojamiento deberá cumplir con la normativa vigente de accesibilidad.

El alojamiento deberá ser de una categoría de tres estrellas como mínimo, en régimen de media pensión.

Las habitaciones deberán ser individuales, dobles, triples o cuádruples y disponer de baño completo. Será necesario habitaciones adaptadas por personas con movilidad reducida con todos los servicios necesarios.

f. Restauración:

Restauración en el establecimiento de alojamiento:

El salón comedor deberá estar previsto de unas instalaciones de buffet suficientes y amplias para la variedad y el número de grupo a atender en los desayunos, comidas y cenas, y se deberá garantizar en todo momento las medidas de seguridad y aforo vigentes.

Las comidas se servirán buffet o en mesa con unos menús variados y teniendo en cuenta las necesidades alimentarias de los usuarios. El centro trasladará un listado en el que se indique las necesidades de los usuarios y se deberá prever un menú específico para estos casos.

Las bebidas incluidas en el precio serán: Agua para los estudiantes y para el profesorado.

## **2. Organización:**

La empresa adjudicataria será responsable de organizar el viaje y de conseguir en cada operación que se le encargue, las mejores condiciones económicas y de servicio posibles. Los servicios a contratar tanto podrán ser por el sistema convencional como por internet (low cost), en función de cuál sea la opción más interesante en cada caso.

El centro seleccionará al proveedor que ofrezca las mejores condiciones en la prestación de sus servicios, asumiendo los objetivos como propios y garantizando al máximo la calidad y solvencia del servicio.

La empresa enviará el plan de viaje y las diferentes propuestas por correo electrónico, web o aplicación, con la información estructurada, clara y comprensible, sobre las posibles opciones y cada presupuesto con un número de referencia con una antelación mínima de 3 meses a la fecha de salida.

El centro enviará un correo electrónico indicando cuál es la opción escogida y, la empresa adjudicataria, una vez realizadas las gestiones necesarias para la contratación del colegio.

viaje, deberá enviar los datos finales del servicio (con su importe total) al peticionario por correo electrónico, y éste deberá dar su conformidad también por correo electrónico.

Si en el momento de hacer la compra del servicio en firme se produjera variación en el precio ofrecido, la empresa adjudicataria deberá informar de la modificación y el centro deberá dar obligatoriamente respuesta al cambio.

La empresa adjudicataria, emitirá los billetes y/o códigos localizadores de transporte y los entregará al responsable que se le indique en el pedido. La entrega de estos documentos o de los localizadores o códigos en el caso de los billetes electrónicos, deberá efectuarse con antelación suficiente a la fecha de inicio del viaje, con el fin de garantizar que en ningún caso un viajero pueda perder un transporte.

En los supuestos de viajes a países que requieran visados o cualquier otro documento extraordinario, además de los documentos de identidad o pasaportes, la empresa adjudicataria deberá alertar puntualmente a la persona peticionaria de la reserva, siempre que sea necesario.

Asimismo, cuando las Autoridades Sanitarias españolas o la Organización Mundial de la Salud aconsejen la vacunación previa al desplazamiento, medidas o cuidados sanitarios extraordinarios para determinados países, informarán puntualmente y por escrito al peticionario de la reserva.

Igualmente en el caso de existir cualquier medida sanitaria extraordinaria que haya que tener presente para poder viajar a cualquier destino, la agencia deberá informar de cuáles son estas medidas.

El centro se reserva la facultad de exigir el cambio de medio de transporte, autocar, alojamiento o restaurante, cuando existan razones justificadas, antes y durante el desarrollo del viaje.

### **3. Seguros**

Seguro de responsabilidad civil: El adjudicatario se compromete a responder por la responsabilidad civil derivada por los daños y perjuicios causados por acción u omisión del personal que presta los servicios contratados.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a tener suscrita y en vigor, durante todo el periodo de duración del contrato, una póliza de seguro de responsabilidad civil, que garantice las consecuencias económicas derivadas de la responsabilidad civil que le pueda corresponder por daños y/o perjuicios corporales, materiales y/o consecuencias consecutivos, por acción u omisión a terceros en el ejercicio de la actividad, con un capital mínimo asegurado de 600.000,00 € por siniestro y año.

Para acreditar el cumplimiento de este compromiso, es necesario aportar, a requerimiento del órgano de contratación, la documentación correspondiente a la póliza y el justificante de su vigencia.

El incumplimiento de esta obligación no conlleva ningún tipo de responsabilidad a la Administración.

Seguro de viaje turístico: la oferta incluye declaración responsable, firmada por el representante legal de la empresa licitadora, comprometiéndose a suscribir, en caso de resultar adjudicataria, póliza de seguros especificando los riesgos cubiertos y las sumas aseguradas por persona (asistencia en viaje, asistencia médica, equipaje, accidentes, etc.). En todo caso deberá especificar tanto los conceptos como la cuantía máxima de cada concepto.

#### **4. Forma de pago**

La empresa adjudicataria presentará junto con el plan de viaje una propuesta de pago. En esta propuesta se detallará las fechas y los plazos de pago necesarios. El centro tendrá que validar esta propuesta y podrá proponer las modificaciones que considere.

Se podrá solicitar un anticipo del pago que en ningún caso podrá exceder de un 60% del precio final, a cuenta de poder realizar las reservas necesarias. De este anticipo, la empresa deberá entregar al centro un recibo en el momento en que se realice el pago.

En cualquier caso, la empresa deberá expedir la factura correspondiente a sus servicios una vez realizada la prestación del servicio correspondiente.

#### **5. Fianzas para Alojamiento y Servicios**

##### **Fianzas de Alojamiento:**

Los alojamientos seleccionados podrán requerir una fianza para la reserva de las habitaciones. Esta fianza deberá ser especificada claramente en la propuesta de la empresa adjudicataria.

La fianza será devuelta al centro educativo una vez finalizada la estancia y como máximo en un plazo no superior a 30 días, siempre que no se hayan producido daños o gastos adicionales.

En este sentido, se considera daño cualquier daño físico a las instalaciones del hotel, como rotura de mobiliario, daños en las paredes, puertas, ventanas, etc. Por otra parte, se considera gasto adicional, cualquier gasto no previsto inicialmente, como consumo de minibar, servicios de limpieza adicionales, utilización de servicios extra, etc.

En ambos casos, la empresa adjudicataria deberá entregar al centro educativo un informe con los daños y gastos adicionales. En el caso de daños, el centro podrá revisar las instalaciones junto con la persona responsable del alojamiento y, en cualquier caso, será necesario presentar las facturas de los costes de reparación.

La empresa adjudicataria será responsable de depositar, así como, gestionar la devolución de la fianza y de comunicar cualquier incidencia relacionada con la misma.

### **Fianzas por Servicios Adicionales:**

En caso de que se requieran fianzas para otros servicios (transporte, excursiones, restauración, etc.), éstas deberán ser detalladas en la propuesta inicial.

Las fianzas por servicios adicionales serán gestionadas de manera similar a las fianzas de alojamiento, asegurando su devolución en caso de no haber daños o gastos adicionales.

### **Gestión de Fianzas:**

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un informe detallado sobre las fianzas requeridas, incluyendo las cantidades, las condiciones de devolución y los procedimientos a seguir.

Cualquier variación en las fianzas deberá ser comunicada inmediatamente al centro educativo para su aprobación.

### **Disputas:**

En caso de disputas sobre los daños o gastos adicionales, la empresa adjudicataria deberá proporcionar apoyo y mediación para la resolución de las mismas.

## **6. Relación con el centro:**

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del Instituto Narcís Oller un **correo electrónico** que permita gestionar peticiones de reservas y otras consultas.

Las empresas licitadoras deberán poner a disposición del Instituto Narcís Oller un **servicio de asistencia telefónica**, que permita las siguientes opciones:

- a) Asesoramiento y organización del viaje
- b) Gestión de urgencias: posibilidad de contratar telefónicamente todos los servicios mencionados anteriormente, a fin de cubrir cualquier tipo de incidencia, durante las 24 horas y 365 días al año. Este servicio no llevará un sobre coste.

Este teléfono deberá ser gratuito, en ningún caso podrá ser un 902 o similar.

La empresa adjudicataria designará como mínimo a una persona encargada de coordinar el servicio. Esta será el interlocutor/a entre la empresa y el Instituto Narcís Oller. En todo caso, la persona responsable deberá mantener informado al centro de cualquier incidencia o problema que afecte a los participantes o al desarrollo del viaje y, será el encargado de su resolución.

La empresa adjudicataria deberá sustituir de manera inmediata a esta persona en caso de que sea necesario.

El centro podrá solicitar a la empresa adjudicataria cualquier información sobre la prestación del servicio, la cual deberá facilitarla en el plazo máximo de 24 horas.

El centro y la empresa adjudicataria podrán reunirse todas las veces que sean necesarias para coordinar y organizar el viaje.

## **7. Resolución de incidencias**

La empresa gestora de viajes centralizará la recepción de todas las incidencias relacionadas con los viajes que haya gestionado y, a tal efecto, deberá proporcionar los canales de contacto necesarios (teléfono fijo, teléfono móvil, correo electrónico, etc.).

Durante el horario comercial habitual de la empresa, las incidencias deberán resolverlas la/las persona/es dedicada/es a la gestión de la cuenta de viajes. Fuera del horario comercial habitual, la empresa deberá disponer de un servicio tipo "24 horas" con capacidad para resolver cualquier incidencia relacionada con el viaje que se pueda producir y también para: expedir billetes de transporte, modificar billetes de transporte o reservas de cualquier tipo de servicio gestionado por el adjudicatario, solucionar problemas con billetes de vuelta, etc.

La resolución de estas incidencias deberán ser lo más rápidamente posible con el fin de evitar molestias a los viajeros. Si la resolución de la incidencia corresponde a la compañía aseguradora (enfermedad de viajero, accidente del viajero, pérdida o robo de maletas, necesidad de defensa jurídica, etc.), la empresa gestora de viajes la derivará hacia la compañía aseguradora contratada para que se ocupe de resolverla e igualmente hará su seguimiento y mantendrá informado al viajero y/o a la persona que haya encargado el servicio.

## **8. Medios personales y materiales**

La empresa adjudicataria del contrato deberá contar con medios materiales y con el personal necesario para la adecuada realización de las prestaciones relacionadas en este pliego, así como de los medios técnicos necesarios para cada tipo de trabajo. El material e instrumentos de trabajo necesarios para la prestación de los servicios, así como los gastos de mantenimiento de dicho material serán de cuenta del adjudicatario.

## **9. Confidencialidad**

La empresa adjudicataria deberá ofrecer garantías suficientes para aplicar las medidas técnicas y organizativas apropiadas, para que el tratamiento se efectúe de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo (RGPD), de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas con respecto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y, de conformidad con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y de otra normativa vigente aplicable.