

Plec de prescripcions tècniques que han de regir per a contractar el servei d'organització del viatge a Portugal de l'Institut Narcís Oller

Dades del centre educatiu:

Nom: Institut Narcís Oller
Adreça del centre: Francesc Gumà i Ferran, 1
Telèfon: 977 601 094

Índex

1.	Objecte:	2
2.	Organització:	4
3.	Assegurances.....	5
4.	Forma de pagament	6
5.	Fiances per Allotjament i Serveis	6
6.	Relació amb el centre:.....	7
7.	Resolució d'incidències	8
8.	Mitjans personals i materials	8
9.	Confidencialitat	8

1. Objecte:

L'objecte del contracte és el servei d'organització i execució del viatge a Portugal del centre Institut Narcís Oller.

Aquesta contractació de serveis donarà cobertura a les necessitats del viatge de tot el personal autoritzat pel Institut Narcís Oller.

Descripció del servei:

- a. Durada del viatge: el viatge es realitzarà del dia 23 al 27 de març de 2026. En total 4 nits i cinc dies.
- b. Número de places: 80
- c. Itinerari: Valls, Barcelona, Lisboa, Sintra, Cascais, Lisboa, Barcelona, Valls.

DESCRIPCIÓ PER DIES:

Dia 1: Sortida en bus per fer les visites a Sintra i Cascais amb un guia local.

Dia 2: Visita a peu per Lisboa amb guia local.

Dia 3: Activitat opcional.

Dia 4: Activitat opcional i visita al barri d'Alfama sense guia.

Les empreses presentaran el viatge amb una descripció detallada de l'itinerari, en el qual s'especificarà el lloc de destí, allotjament, seqüències i cronograma del viatge, rutes diàries, visites, parades, restauració i tot allò relacionat amb el desenvolupament diària de la sortida. S'establirà un Pla de viatge en dies i horaris amb informació prèvia i suficient pel desenvolupament del mateix.

S'especificarà les distàncies en quilòmetres i el temps estimat que hi ha entre els hotels/allotjaments fins a les zones a visitar, així com, les parades necessàries a realitzar durant el trajecte.

d. Excursions i visites guiades: Les excursions programades hauran de tenir contingut cultural i d'oci.

Les excursions i visites guiades que el centre considera com a visita obligatòria són les següents:

- Visita a Sintra i Cascais amb guia local.
- Visita a Lisboa amb guia local.

Les excursions i visites guiades que el centre considera com a visita opcional són les següents:

- Telecabina.
- Visita amb guia local al Barri de Belém i al Monestir de los Jerónimos.
- Passeig en barca.
- Visita a l'estadi del Benfica.
- Visita al Fun Art Museum de Lisboa.
- Museu Banksy.

En cas de no poder realitzar-se una excursió o visita guiada proposada per motius aliens a l'adjudicatari, es realitzarà una visita amb similars característiques, sempre amb la conformitat prèvia del centre.

Hauran d'indicar-se a les ofertes presentades per l'empresa les alternatives adequades a les excursions en cas que les condicions meteorològiques siguin adverses.

Les visites guiades es podran modificar de dies per logística i operativitat sempre amb la conformitat prèvia del centre.

Durant el desenvolupament de les visites, s'inclourà un guia oficial local que acompanyarà al grup durant el trajecte. Les visites de Sintra i Cascais es realitzaran amb el servei d'autobús i amb un guia turístic. També es realitzarà una visita per Lisboa amb guia local.

Les entrades a les visites programades estaran incloses al preu de licitació.

d. Transport:

Desplaçaments en autocars: els desplaçaments que s'hagin de realitzar durant l'estada es realitzaran en autocars, els quals estaran dotats de tots els serveis necessaris: aire acondicionat, cinturons de seguretat, megafonia i elements d'accessibilitat. L'empresa adjudicatària haurà de disposar de diferents configuracions d'autocars en número de places amb l'objectiu de poder garantir el servei i adaptar-lo al número de places sol·licitades pel centre.

Es disposarà d'autocars que facilitin l'accés a persones amb mobilitat reduïda.

Els autocars hauran de ser iguals pel que fa a la companyia i model, a fi de facilitar la seva identificació per part dels usuaris. Hauran de portar en tot moment en un lloc visible uns cartells identificatius que indiquin el número d'autocar i el nom del centre.

L'antiguitat màxima dels autocars serà de cinc anys i hauran de complir amb totes les revisions, inspeccions i assegurances establertes a la normativa.

Els autocars s'hauran de presentar com a mínim 30 minuts abans de l'hora de sortida per facilitar la carrega d'equipatge, en cas que hi hagi. L'hora de sortida serà fixada entre el centre i l'empresa adjudicatària.

Els desplaçaments es planificaran i executaran de tal manera que es redueixi el mínim possible el temps invertit, fent servir sempre que sigui possible autopistes o autopistes de peatge sempre que estiguin disponibles durant el trajecte.

L'empresa haurà de facilitar un vehicle que serveixi de suport, en cas de ser necessari davant de qualsevol incidència sobrevinguda.

e. Allotjament:

L'allotjament haurà d'estar ubicat a la ciutat de Lisboa. Ha de ser cèntric.

L'allotjament haurà d'estar situat en una zona de fàcil accés i ben comunicat. No es poden incloure hotels que es trobin en zones d'especial perillositat, ni polígons industrials, i han d'estar en zones on hi hagi serveis culturals, comercials, sanitaris i d'oci, oberts al públic durant les dates d'execució del viatge.

L'allotjament haurà de complir amb la normativa vigent d'accessibilitat.

L'allotjament haurà de ser d'una categoria de tres estrelles com a mínim, en règim de mitja pensió.

Les habitacions hauran de ser individuals, dobles, triples o quàdruples i disposar de bany complet. Caldrà habitacions adaptades per persones amb mobilitat reduïda amb tots els serveis necessaris.

f. Restauració:

Restauració a l'establiment d'allotjament:

El saló menjador haurà d'estar previst d'uns instal·lacions de bufet suficients i amplies per la varietat i el número de grup a atendre als esmorzars, dinars i sopars, i s'haurà de garantir en tot moment les mesures de seguretat i aforament vigents.

Els àpats es serviran bufet o a taula amb uns menús variats i tenint en compte les necessitats alimentàries dels usuaris. El centre traslladarà un llistat en el qual s'indiqui les necessitats dels usuaris i s'haurà de preveure un menú específic per aquests casos.

Les begudes incloses al preu seran: Aigua per al estudiants i per al professorat.

2. Organització:

L'empresa adjudicatària serà responsable d'organitzar el viatge i d'aconseguir en cada operació que se l'hi encarregui, les millors condicions econòmiques i de servei possibles. Els serveis a contractar tant podran ser pel sistema convencional com per internet (low cost), en funció de quina sigui l'opció més interessant en cada cas.

El centre seleccionarà al proveïdor que ofereixi les millors condicions en la prestació dels seus serveis, assumint els objectius com a propis i garantint al màxim la qualitat i solvència del servei.

L'empresa trametrà el pla de viatge i les diferents propostes per correu electrònic, web o aplicació, amb la informació estructurada, clara i comprensible, sobre les possibles opcions i cada pressupost amb un número de referència amb una antelació mínima de 3 mesos a la data de sortida.

El centre trametrà un correu electrònic indicant quina és l'opció escollida i, l'empresa adjudicatària, una vegada realitzades les gestions necessàries per la contractació del

viatge, haurà d'enviar les dades finals del servei (amb el seu import total) al peticionari per correu electrònic, i aquest haurà de donar la seva conformitat també per correu electrònic.

Si en el moment de fer la compra del servei en ferm es produís variació en el preu ofert, l'empresa adjudicatària haurà d'informar de la modificació i el centre haurà de donar obligatòriament resposta al canvi.

L'empresa adjudicatària, emetrà els bitllets i/o codis localitzadors de transport i els lliurarà al responsable que se l'hi indiqui en la comanda. 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.

En els supòsits de viatges a països que requereixin visats o qualsevol altre document extraordinari, a més dels documents d'identitat o passaports, l'empresa adjudicatària haurà d'alertar puntualment a la persona peticionària de la reserva, sempre que sigui necessari.

Així mateix, quan les Autoritats Sanitàries espanyoles o l'Organització Mundial de la Salut aconsellin la vacunació prèvia al desplaçament, mesures o cures sanitàries extraordinàries per a determinats països, n'informaran puntualment i per escrit al peticionari de la reserva.

Igualment en el cas d'existir qualsevol mesura sanitària extraordinària que calgui tenir present per a poder viatjar a qualsevol destí, l'agència haurà d'informar de quines són aquestes mesures.

El centre es reserva la facultat d'exigir el canvi de mitjà de transport, autocar, allotjament o restaurant, quan existeixin raons justificades, abans i durant el desenvolupament del viatge.

3. Assegurances

Assegurança de responsabilitat civil: L'adjudicatari es compromet a respondre per la responsabilitat civil derivada pels danys i perjudicis causats per acció o omissió del personal que presta els serveis contractats.

Així mateix, l'empresa adjudicatària es compromet a tenir subscrita i en vigor, durant tot el període de durada del contracte, una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil, que garanteixi les conseqüències econòmiques derivades de la responsabilitat civil que li pugui correspondre per danys i/o perjudicis corporals, materials i/o conseqüències consecutius, per acció o omissió a tercers en l'exercici de l'activitat, amb un capital mínim assegurat de 600.000,00 € per sinistre i any.

Per acreditar el compliment d'aquest compromís, cal aportar, a requeriment de l'òrgan de contractació, la documentació corresponent a la pòlissa i el justificant de la seva vigència.

L'incompliment d'aquesta obligació no comporta cap tipus de responsabilitat a l'Administració.

Assegurança de viatge turístic: l'oferta inclou declaració responsable, signada pel representant legal de l'empresa licitadora, compromentent-se a subscriure, en cas de resultar adjudicatària, pòlissa d'assegurances especificant els riscos coberts i les sumes assegurades per persona (assistència en viatge, assistència mèdica, equipatge, accidents, etc.). En tot cas haurà d'especificar tant els conceptes com la quantia màxima de cada concepte.

4. Forma de pagament

L'empresa adjudicatària presentarà juntament amb el pla de viatge una proposta de pagament. En aquesta proposta es detallarà les dates i els terminis de pagament necessaris. El centre haurà de validar aquesta proposta i podrà proposar les modificacions que consideri.

Es podrà sol·licitar una bestreta del pagament que en cap cas podrà excedir d'un 60% del preu final, a compte de poder realitzar les reserves necessàries. D'aquesta bestreta, l'empresa haurà de lliurar al centre un rebut en el moment en què es realitzi el pagament.

En qualsevol cas, l'empresa haurà d'expedir la factura corresponent als seus serveis un cop realitzada la prestació del servei corresponent.

5. Fiances per Allotjament i Serveis

Fiances d'Allotjament:

Els allotjaments seleccionats podran requerir una fiança per a la reserva de les habitacions. Aquesta fiança haurà de ser especificada clarament en la proposta de l'empresa adjudicatària.

La fiança serà retornada al centre educatiu una vegada finalitzada l'estada i com a màxim en un termini no superior a 30 dies, sempre que no s'hagin produït danys o despeses addicionals.

En aquest sentit, es considera dany qualsevol dany físic a les instal·lacions de l'hotel, com ara trencament de mobiliari, danys a les parets, portes, finestres, etc. Per altra banda, es considera despesa addicional, qualsevol despesa no prevista inicialment, com ara consum de minibar, serveis de neteja addicionals, utilització de serveis extra, etc.

En ambdós casos, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar al centre educatiu un informe amb els danys i despeses addicionals. En el cas de danys, el centre podrà revisar les instal·lacions juntament amb la persona responsable de l'allotjament i, en qualsevol cas, caldrà presentar les factures dels costos de reparació.

L'empresa adjudicatària serà responsable de dipositar, així com, gestionar la devolució de la fiança i de comunicar qualsevol incidència relacionada amb la mateixa.

Fiances per Serveis Addicionals:

En cas que es requereixin fiances per a altres serveis (transport, excursions, restauració, etc.), aquestes hauran de ser detallades en la proposta inicial.

Les fiances per serveis addicionals seran gestionades de manera similar a les fiances d'allotjament, assegurant la seva devolució en cas de no haver-hi danys o despeses addicionals.

Gestió de Fiances:

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un informe detallat sobre les fiances requerides, incloent les quantitats, les condicions de devolució i els procediments a seguir.

Qualsevol variació en les fiances haurà de ser comunicada immediatament al centre educatiu per a la seva aprovació.

Disputes:

En cas de disputes sobre els danys o despeses addicionals, l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar suport i mediació per a la resolució de les mateixes.

6. Relació amb el centre:

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Institut Narcís Oller un **correu electrònic** que permeti gestionar peticions de reserves i altres consultes.

Les empreses licitadores hauran de posar a disposició de l'Institut Narcís Oller un **servei d'assistència telefònica**, que permeti les següents opcions:

- a) Assessorament i organització del viatge
- b) Gestió d'urgències: possibilitat de contractar telefònicament tots els serveis esmentats anteriorment, a fi de cobrir qualsevol tipus d'incidència, durant les 24 hores i 365 dies l'any. Aquest servei no portarà un sobre cost.

Aquest telèfon haurà de ser gratuït, en cap cas podrà ser un 902 o similar.

L'empresa adjudicatària designarà com a mínim una persona encarregada de coordinar el servei. Aquesta serà l'interlocutor/a entre l'empresa i l'Institut Narcís Oller. En tot cas, la persona responsable haurà de mantenir informat al centre de qualsevol incidència o problema que afecti als participants o al desenvolupament del viatge i, serà l'encarregat de la seva resolució.

L'empresa adjudicatària haurà de substituir de manera immediata aquesta persona en cas que sigui necessari.

El centre podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària qualsevol informació sobre la prestació del servei, la qual l'haurà de facilitar en el termini màxim de 24 hores.

El centre i l'empresa adjudicatària es podran reunir totes les vegades que siguin necessàries per coordinar i organitzar el viatge.

7. Resolució d'incidències

L'empresa gestora de viatges centralitzarà la recepció de totes les incidències relacionades amb els viatges que hagi gestionat i, a aquest efecte, haurà de proporcionar els canals de contacte necessaris (telèfon fix, telèfon mòbil, correu electrònic, etc.).

Durant l'horari comercial habitual de l'empresa, les incidències les hauran de resoldre la/les persona/es dedicada/es a la gestió del compte de viatges. Fora de l'horari comercial habitual, l'empresa haurà de disposar d'un servei tipus "24 hores" amb capacitat per resoldre qualsevol incidència relacionada amb el viatge que es pugui produir i també per: expedir bitllets de transport, modificar bitllets de transport o reserves de qualsevol tipus de servei gestionat per l'adjudicatari, solucionar problemes amb bitllets de tornada, etc.

La resolució d'aquestes incidències hauran de ser el més ràpidament possible per tal d'evitar molèsties als viatgers. Si la resolució de la incidència correspon a la companyia asseguradora (malaltia de viatger, accident del viatger, pèrdua o robatori de maletes, necessitat de defensa jurídica, etc.), l'empresa gestora de viatges la derivarà cap a la companyia asseguradora contractada per tal de que s'ocupi de resoldre-la i igualment en farà el seguiment i mantindrà informat al viatger i/o a la persona que hagi encarregat el servei.

8. Mitjans personals i materials

L'empresa adjudicatària del contracte haurà de comptar amb mitjans materials i amb el personal necessari per a l'adequada realització de les prestacions relacionades en aquest plec, així com dels mitjans tècnics necessaris per a cada tipus de treball. El material i instruments de treball necessaris per a la prestació dels serveis, així com les despeses de manteniment de l'esmentat material seran de compte de l'adjudicatari.

9. Confidencialitat

L'empresa adjudicatària haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), 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 i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable.