Ajuntament de Sabadell

CODI DE VERIFICACIÓ	584J 6W6R 483N 1A1O 01XX				
EXPEDIENT NÚM.	CLV/2026/66	DOCUMENT NÚM.	CLV1AI00S9	DATA	23-10-2026
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Infancia i Gent Gran				
ASSUMPTE	Concessió de serveis corresponent al servei municipal Servei de Vacances Socioculturals de Sabadell per persones grans (SEVASS + 60 en endavant)				

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES REGULADOR DEL CONTRACTE DE CONCESSIÓ DE SERVEIS PER A LA GESTIÓ I EXECUCIÓ DEL PROGRAMA DE GENT GRAN "SERVEI DE VACANCES SOCIOCULTURALS DE SABADELL PER PERSONES GRANS (SEVASS 60+)".

Contingut

I. Objecte, antecedents i objectius específics del Servei.

II. Pressupost de licitació, preu del contracte i valor estimat.

III. Requisits i característiques dels destins.

IV. Requisits i característiques generals dels allotjaments.

V. Requisits i característiques dels trasllats

VI. Composició dels grups i gestió de cobrament, de bonificació i d'anul·lació

VII Organització i qualitat tècnica del servei. Requisits referents als professionals contractats per als viatges.

VIII Drets i obligacions de les parts

IX. Requisits de comunicació i difusió

X. Seguiment avaluació i memòria

XI. ANNEX 1

I. Objecte, antecedents i objectius específics del Servei

L'objecte del Servei de Vacances Socioculturals de Sabadell per persones grans (SEVASS 60+ en endavant) és oferir al conjunt de persones majors de 60 anys de Sabadell l'oportunitat de fer viatges socioculturals a destinacions dins de Catalunya, així com per la resta de l'estat espanyol i altres destinacions internacionals europees. Aquests viatges estaran adaptats a les característiques, necessitats i interessos de les persones majors de 60 anys de Sabadell.

L'antecedent directe del SEVASS+60 és el programa 'Sortim i Compartim' que va començar l'any 1998 amb l'objectiu d'oferir uns dies de lleure i de turisme de qualitat a aquest sector de la població de Sabadell, afavorint l'envelliment actiu i saludable, la participació i la convivència, i per reduir el risc d'exclusió social.

El SEVAS + 60 es configura així com un servei adreçat pel conjunt de persones grans de Sabadell, alineat amb els principis del paradigma de l'envelliment actiu i que es planteja com a objectiu afavorir aspectes com:

- Benestar emocional: sortint de la rutina i escollint un lloc per desconnectar.
- Ampliació de xarxa social i vincle: relacionant-se amb altres persones dels llocs que es visiten però sobretot amb aquelles amb les que es comparteix el viatge. Així, es poden establir relacions que puguin anar més enllà del propi viatge i que es mantinguin en el temps. El vincle que es pot establir amb aquestes persones les poden ajudar a donar el pas i començar a gaudir d'altres espais i activitats a la ciutat.
- Manteniment de l'interès per aprendre, conèixer i interactuar: descobrint nous entorns motivadors, aprenent coses noves i despertant l'interès per conèixer llocs i persones diferents.
- Benestar físic: potenciant el moviment, les caminades i l'activitat física en general.

II. Pressupost de licitació, valor estimat i preu del contracte.

De conformitat amb allò que estableix l'article 100.1 de la LCSP, el **pressupost base de licitació** és zero atès que en el present contracte no hi ha despesa a càrrec del pressupost municipal.

El contracte no genera despeses per a l'Ajuntament de Sabadell; per tant, no es fa necessari destinar cap crèdit per atendre les obligacions que es derivin per a l'Ajuntament del compliment del mateix fins a la seva conclusió.

No s'estableix cap cànon anual a satisfer a l'Ajuntament de Sabadell. Les tarifes per la prestació del servei les abonaran directament els usuaris al concessionari.

Respecte a la forma de determinar **el preu**, es realitzarà mitjançant la modalitat de preu unitari per plaça de cada una de les modalitats previstes, segons el que disposa a l'efecte l'article 102.4 de la LCSP, més els suplements per habitacions individuals a Espanya i a Europa.

Aquestes tarifes formulades com a preus unitaris seran la base per les ofertes dels licitadors, sent a més la retribució d'aquest sent abonades directament pels usuaris al concessionari.

CODI DE VERIFICACIÓ	584J 6W6R 483N 1A1O 01XX				
EXPEDIENT NÚM.	CLV/2026/66	DOCUMENT NÚM.	CLV1AI00S9	DATA	23-10-2026
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Infancia i Gent Gran				
ASSUMPTE	Concessió de serveis corresponent al servei municipal Servei de Vacances Socioculturals de Sabadell per persones grans (SEVASS + 60 en endavant)				

En particular, s'han tingut en consideració:
• els antecedents econòmics disponibles derivats de l'anterior contractació, per tractar-se de la referència més homogènia i comparable respecte dels serveis objecte d'aquesta licitació;
• l'evolució dels costos salarials del sector de les agències de viatges, d'acord amb els increments establerts en el conveni col·lectiu de referència;
• l'evolució general dels preus de l'economia, reflectida en l'Índex de Preus de Consum (IPC);
• l'increment dels costos associats al transport, que constitueix un dels principals components econòmics dels serveis turístics;
• la variabilitat dels preus dels serveis contractats a tercers, especialment els relacionats amb allotjament, restauració, transport, assistència i altres serveis complementaris;
• i la contrastació dels resultats obtinguts amb preus actualment existents en el mercat privat per a serveis de característiques equivalents.
La valoració conjunta d'aquests elements permet concloure que els preus de referència de l'anterior licitació requereixen una actualització per tal de mantenir la seva adequació a les condicions econòmiques actuals del mercat i garantir la viabilitat de l'execució contractual.
En aquest sentit, es considera tècnicament justificat i econòmicament proporcionat aplicar un increment del 7 % sobre els preus unitaris de l'anterior procediment de licitació. Aquest percentatge no respon a l'aplicació automàtica de cap índex o indicador específic, sinó al resultat d'una estimació global basada en l'anàlisi dels diferents components de cost que intervenen en la prestació del servei.

Cal destacar que l'increment proposat se situa per sota de l'evolució acumulada observada en alguns dels indicadors analitzats, especialment pel que fa als costos salarials i a determinats serveis de transport. Per tant, la proposta incorpora un criteri de prudència econòmica i de contenció de la despesa pública, alhora que permet aproximar els preus de referència a la realitat actual del mercat.
En conseqüència, l'actualització dels preus unitaris en el percentatge esmentat es considera coherent amb els principis d'adequació als preus de mercat, eficiència en l'ús dels recursos públics i sostenibilitat econòmica de la prestació contractual previstos en la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
Per tot l'exposat, es conclou que l'aplicació d'un increment del 7 % sobre els preus unitaris de l'anterior licitació constitueix una mesura suficientment motivada, raonable i proporcionada per determinar el pressupost base de licitació i els preus de referència del present contracte, garantint la concurrència efectiva dels operadors econòmics i la correcta execució dels serveis objecte de contractació.
El quadre comparatiu següent es conserva com a antecedent històric de l'expedient anterior, i no com a comprovació de preus actuals de setembre de 2027 a juliol de 2029.

Destinacions (inclòs	Dies	Empres	Empres	Empresa	Mitjana

transports i pensió completa)		a A	a B	C	total
Vacances a prop, costes peninsulars: Catalunya, Sud de França, Aragó, València i/o Andorra, en autocar/tren	5dies/4nits	390€	429€	312,52€	377,52€
Termals/ Balnearis	6dies/5nits	479€	495€	648,63€	540,87€
Turisme Espanya: destins no especificats abans, illes Canàries i illes Balears	6dies/5nits	655€	701,85€	763€	707,85€
Destins Europeus i mercats de Nadal fora d'Espanya on és vigent la tarja sanitària europea i en avió en avió.	6dies/5nits	1.190€	1.195,82 €	1.106,24 €	1.164,02€

Els preus unitaris IVA exclòs sobre els quals es realitzarà la licitació són els següents (IVA aplicat al 21% en els quadres):

Destinacions (inclòs transports i pensió completa)	Preu IVA exclòs	IVA 21%	Preu IVA inclòs
Vacances a prop, costes peninsulars Catalunya, Sud de França, Aragó, València i/o Andorra, en autocar/tren.	333,84 €	70,11 €	403,95 €
Termals/ Balnearis	478,29 €	100,44 €	578,73 €
Turisme Espanya: destins no especificats abans, illes Canàries i illes Balears	625,95 €	131,45 €	757,40 €
Destins Europeus i mercats de Nadal fora d'Espanya on és vigent la tarja sanitària europea i en avió.	1.029,34 €	216,16 €	1.245,50 €

De conformitat amb l'article 101.1.b) en el cas de contractes de concessió de serveis el **valor estimat** es fixarà prenent l'import net de la xifra de negoci, exclòs l'IVA.

El valor estimat del contracte es determina calculant la durada inicial d'una temporada, compresa entre l'1 de setembre de 2027 i el 31 de juliol de 2028, i l'eventual pròrroga d'una temporada addicional, compresa entre l'1 d'agost de 2028 i el 31 de juliol de 2029, tenint en compte un total de 3.500 places per temporada: 300 de Vacances a prop, 200 de termalisme, 1.600 d'estades a Espanya i 1.400 d'estades a Europa. Els ingressos estimats per temporada, inclosos els suplements d'habitacions individuals, són de 2.691.461,00 € IVA exclòs; l'IVA calculat al 21% és de 565.206,81 €. El valor estimat del contracte, inclosa l'eventual pròrroga, és de 5.382.922,00 € IVA exclòs.

Als preus dels viatges s'han de sumar els suplements per habitacions individuals, previstos per a 100 places a Espanya i 100 places a Europa, amb cinc nits d'estada. Els preus unitaris IVA exclòs són de 35,37 € per nit a Espanya i de 70,74 € per nit a Europa, amb uns ingressos estimats de 17.685 € i 35.370 €, respectivament. Es pren com a referència la demanda de l'any 2025.

Destinacions (inclòs transports i pensió completa)	Places	Preus IVA exclòs	Xifra negoci estimat	Preu IVA inclòs	Xifra negoci IVA inclòs
Vacances a prop, costes peninsulars Catalunya, Sud de França, Aragó, València i/o Andorra,	300	333,84 €	100.152,00 €	403,95 €	121.183,92 €

en autocar/tren.					
Termals/ Balnearis	200	478,29 €	95.658,00 €	578,73 €	115.746,18 €
Turisme Espanya: destins no especificats abans, illes Canàries i illes Balears	1.600	625,95 €	1.001.520,00 €	757,40 €	1.211.839,20 €
Destins Europeus i mercats de Nadal fora d'Espanya on és vigent la tarja sanitària europea i en avió.	1.400	1.029,34 €	1.441.076,00 €	1.245,50 €	1.743.701,96 €
Suplements per habitacions individuals a Espanya i a Europa.	Espanya: 100 places, 5 nits Europa: 100 places, 5 nits	35,37 € × 5 × 100 = 17.685,00 € 70,74 € × 5 × 100 = 35.370,00 € Total: 53.055,00 €		IVA 21% sobre 53.055,00 € = 11.141,55 € Total IVA inclòs: 64.196,55 €	
			2.638.406,00 €		3.192.471,26 €
		Total: 2.691.461,00 €		Total: 3.256.667,81 €	

Per tant, el valor estimat del contracte o xifra de negoci estimat és el següent,

Primer any	Eventual pròrroga	Total IVA exclòs
2.691.461 €	2.691.461 €	5.382.922,00 €

Més enllà del cost pròpiament del viatge i la seva gestió, l'empresa concessionària haurà d'assumir tota una sèrie de **costos addicionals** que son propis del servei i que no quedarien recollits en els preus del mercat:

Concepte	**Cost**
Bonificacions per a persones amb menors recursos econòmics	22.500 €
Publicitat: disseny, impressió i difusió (bustiada) del catàleg dels	19.000 €

viatges.	
Personal Suport: persones de l'agència destinades a l'oficina establerta per l'Ajuntament a la ciutat durant l'horari que aquest estableix.	124.000 €
Total	165.500 €

III. <u>Requisits i característiques dels destins:</u>

1. Distribució per a un màxim de 3.500 places en les següents modalitats:

a. 300 places per a Vacances a prop, costes peninsulars: Catalunya, Sud de França, Aragó, València i/o Andorra, en autocar/tren. 5 dies/4 nits
b. 200 places per viatges que afavoreixin la cura de la salut emocional i el termalisme, en autocar/tren. 6dies /5 nits
c. 1.600 places d'estades socioculturals a Espanya: destins no especificats abans, Illes canàries i illes balears, en avió, vaixell, AVE o altres trens d'alta velocitat. 6 dies/5 nits
d. 1.400 sortides socioculturals a ciutats europees avió, on és vigent la tarja sanitària europea i mercats de Nadal fora d'Espanya i mercats de Nadal fora d'Espanya. 6 dies/ 5 nits

2. Cada modalitat descrita correspon a un programa:

a. Programa Vacances a prop costes peninsulars Catalunya, Sud de França, Aragó, València i/o Andorra amb autocar o tren, 300 places:

Adreçat a persones que gaudeixin d'un estat de salut i forma que els hi permeti fer el seguiment de les activitats proposades durant l'estada.

1. Les estades seran de 5 dies/4 nits complerts a un mateix establiment.

2. Les sortides es faran des de Sabadell i l'arribada en finalitzar el viatge també serà a Sabadell.

3. El trajecte fins la destinació no ha de superar els 350km

4. S'oferirà un programa d'animació sociocultural que contempli activitats de cohesió grupal, socioculturals, emocionals i saludables.

5. L'hotel posarà a disposició del grup en moments puntuals sales i zones comunes per la realització d'activitats socioculturals d'ús exclusiu d'aquests grups.

6. S'inclouran un mínim de 2 excursions de mig dia o visites a llocs d'interès culturals o paisatgístics propers al lloc de l'estada amb guies locals si s'escau o guies de l'empresa.

7. Les excursions i visites han d'incloure com a mínim una entrada de pagament a algun recinte i servei de guies locals dels llocs més rellevants de la zona que estaran incloses al preu final del viatge.

CODI DE VERIFICACIÓ	584J 6W6R 483N 1A1O 01XX				
EXPEDIENT NÚM.	CLV/2026/66	DOCUMENT NÚM.	CLV1AI00S9	DATA	23-10-2026
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Infancia i Gent Gran				
ASSUMPTE	Concessió de serveis corresponent al servei municipal Servei de Vacances Socioculturals de Sabadell per persones grans (SEVASS + 60 en endavant)				

8. Qualsevol taxa turística que es presenti al llarg del viatge estarà inclosa dins del preu final del mateix.

9. Les instal·lacions hoteleres, en la mesura del possible seran accessibles, sense barreres arquitectòniques, comptaran amb ascensor per a ús dels hostes i disposaran d'algunes habitacions adaptades per a persones amb mobilitat reduïda i altres adaptacions per a les persones grans.

10. Els hotels estaran ubicats a zones cèntriques(o en un radi màxim de 5km) i propers al transport públic per arribar a punts d'interès de les destinacions.

11. A cada grup hi haurà 1 acompanyant, animadors/es o dinamitzadors/es que viatjaran amb les persones participants des de la sortida de Sabadell fins a l'arribada al mateix municipi. En cas que el grup , per les seves dificultats/necessitats, requereixi el suport d'un altre acompanyant l'Ajuntament podrà exigir a l'empresa aquest suport per tal de garantir la seguretat i el benestar de les persones del grup.

12. Es podem presentar propostes d'activitats complementàries o ampliació del temps de sortida.

13. Queda prohibit qualsevol indici de pressió, incentivació o inducció a compres proposades pels guies i propines pels mateixos.

14. El calendari de les sortides estarà distribuït:
- De març a juny
- De setembre a novembre

b. Programa "Cura de la salut emocional i/o termalisme" amb autocar, 200 places:

Adreçat a persones grans que gaudeixin d'un estat de forma que els hi permeti poder fer el seguiment de les activitats proposades durant l'estada. Es combinarà la relaxació amb les activitats grupals de benestar físic i emocional.
1. Les estades seran de 6 dies/ de 5 nits complerts.

2. Les sortides es faran des de Sabadell i l'arribada en finalitzar el viatge també serà a Sabadell.

3. A cada grup de persones beneficaries hi haurà 1 animador/a o dinamitzador/a que els acompanyarà des de la sortida de Sabadell fins a l'arribada al mateix municipi i s'encarregarà de planificar algunes activitats d'animació, emocionals i/o saludables i

sortides. En cas que el grup per les seves dificultats/necessitats, requereixi el suport d'un altre acompanyant l'Ajuntament podrà exigir a l'empresa aquest suport per tal de garantir la seguretat i el benestar de les persones del grup.

4. Les instal·lacions hauran de ser adequades per a la correcta aplicació dels tractaments termals bàsics prescrits.

5. Hauran de comptar amb equip mèdic auxiliar que prescrigui i faci el seguiment de la utilització més adient els tractaments termals per a cada usuari.

6. Les seves aigües, en cas de balnearis, hauran de comptar amb la declaració que acrediti la seva qualitat mineromedicinal d'utilitat pública.

7. Els establiments, balnearis inclosos, hauran de disposar d'espais adients per al desenvolupament de les activitats de salut, educació emocional i animació.

8. Les instal·lacions seran accessibles, sense barreres arquitectòniques, comptaran amb ascensor per a ús dels hostes i disposaran d'habitacions adaptades per a persones amb mobilitat reduïda i altres adaptacions per a les persones grans.

9. S'inclouran 2 excursions de mig dia a llocs d'interès culturals propers al lloc de l'estada.

10. Les excursions i visites han d'incloure com a mínim una entrada de pagament a recintes i servei de guies locals dels llocs més rellevants de la zona que estaran incloses al preu final del viatge.

11. Qualsevol taxa turística que es presenti al llarg del viatge estarà inclosa dins del preu final del mateix.

12. Aquestes visites comptaran amb un guia professional explicant l'interès cultural i educatiu de l'emplaçament.

13. Es valorarà com a millora més dies d'estada en les mateixes condicions, així com altres visites de pagament a equipaments culturals.

14. Queda prohibit qualsevol indici de pressió, incentivació o inducció a compres proposades pels guies i propines pels mateixos.

15. El calendari de sortides serà:

- De febrer a juny
- De setembre a desembre

c. Programa d'estades socioculturals a Espanya: destins no especificats abans, Illes Canàries i Illes balears, en avió, vaixell , AVE o altres trens d'alta velocitat, 1.600 places:

1. Les estades seran de 6 dies/de 5 nits complerts.

2. Les sortides es faran des de Sabadell i l'arribada en finalitzar el viatge també serà a Sabadell.

3. El lloc de destinació serà una ciutat o població d'interès cultural o paisatgístic específic on romandrà el grup durant tota l'estada.

CODI DE VERIFICACIÓ	584J 6W6R 483N 1A1O 01XX				
EXPEDIENT NÚM.	CLV/2026/66	DOCUMENT NÚM.	CLV1AI00S9	DATA	23-10-2026
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Infancia i Gent Gran				
ASSUMPTE	Concessió de serveis corresponent al servei municipal Servei de Vacances Socioculturals de Sabadell per persones grans (SEVASS + 60 en endavant)				

4. Inclourà excursions de mig dia, per a cada dia d'estada en la destinació i programa d'activitats d'animació socioculturals diàries.

5. Les excursions i visites inclouran mínim dues entrades de pagament a recintes i servei de guies locals dels llocs més rellevants de la zona que estaran incloses al preu final del viatge.

6. Qualsevol taxa turística que es presenti al llarg del viatge estarà inclosa dins del preu final del mateix.

7. Les instal·lacions hoteleres seran accessibles, en la mesura del possible, sense barreres arquitectòniques, comptaran amb ascensor per a ús dels hostes i disposaran d'habitacions adaptades per a persones amb mobilitat reduïda i altres adaptacions per a les persones grans.

8. Els hotels estaran ubicats a zones cèntriques de les poblacions(o en un radi màxim de 3km) i propers al transport públic per arribar a punts d'interès de les destinacions.

9. A cada grup de persones beneficiàries hi haurà 1 guia i 1 acompanyant, animadors/es o dinamitzadors/es que les acompanyaran des de la sortida de Sabadell fins a l'arribada al mateix municipi. En el cas de les Illes o allà on el grup sigui inferior als 27 participants i sempre que al grup no hi hagi cap necessitat especial, es permetrà un sol Guia/acompanyant.

10. Es valorarà com a millora més dies d'estada en les mateixes condicions, així com altres excursions de migdia o dia complet i sortides tant a la primavera com a la tardor.

11. Queda prohibit qualsevol indici de pressió, incentivació o inducció a compres proposades pels guies i propines pels mateixos.

12. El calendari de sortides serà:

- De setembre a desembre (Península) ,setembre octubre(Illes Balears) i setembre a desembre (Illes Canàries).
- De febrer a juny Espanya i d'abril a juny.(Illes Balears) i febrer a juny (Illes Canàries).

d. Programa d'estades socioculturals a països europeus i mercats de Nadal fora d'Espanya on és vigent la tarja sanitària europea i en avió: 1.400 places:

1. Les estades seran entre 6 dies/ 5 nits complerts.

2. Les sortides es faran des de Sabadell i l'arribada en finalitzar el viatge també serà a Sabadell.

3. El lloc de destinació serà una ciutat d'interès cultural específic on romandrà el grup durant tota l'estada.

4. Inclourà una excursió panoràmica en autobús el primer dia.

5. Inclourà excursions de mig dia, per a cada dia d'estada en la destinació i programa d'activitats d'animació sociocultural diàries.

6. Les excursions i visites han d'incloure com a mínim 2 entrades de pagament a recintes i servei de guies locals dels llocs més rellevants de la zona i que estaran incloses al preu final del viatge.

7. Qualsevol taxa turística que es presenti al llarg del viatge estarà inclosa dins del preu final del mateix.

8. Les instal·lacions hoteleres seran, en la mesura del possible, accessibles, sense barreres arquitectòniques, comptaran amb ascensor per a ús dels hostes i disposaran d'habitacions adaptades per a persones amb mobilitat reduïda i altres adaptacions per a les persones grans.

9. Els hotels estaran ubicats a zones cèntriques(en un radi màxim de 5km) o propers al transport públic per arribar a punts d'interès de les destinacions.

10. A cada grup de persones beneficaries hi haurà 1 guia acreditat/oficial i 1 acompanyant. L'empresa garantirà què, com a mínim, 1 acompanyant surti des de Sabadell, dins de la categoria d'animadors/es o dinamitzadors/es, que les acompanyaran des de la sortida de Sabadell fins a l'arribada al mateix municipi.

11. Queda prohibit qualsevol indici de pressió, incentivació o inducció a compres proposades pels guies i propines pels mateixos.

12. El calendari de sortides serà:

- Ciutats europees amb mercats nadalencs de renom: Colònia, Estrasburg, Brussel·les, Budapest, Dublin, Munich, Nüremberg, Praga, Stuttgart, Tallin, Dubrovnic, Malta, Viena... . Des de la seva inauguració (finals de novembre) fins el 22 de desembre (data màxima de tornada)

- Resta de destinacions: de setembre a novembre i de març a juny

IV. Requisits i característiques generals dels allotjaments:

L'adjudicatari realitzarà una declaració responsable comprometent-se a complir aquests requisits:

1. Els allotjaments hotelers seran accessibles parcial o totalment , en la mesura del possible, sense barreres arquitectòniques i comptaran amb ascensor per a ús dels hostes. També disposaran d'algunes habitacions adaptades per persones amb mobilitat reduïda i d'altres adaptacions per a persones grans ajustades a les seves necessitats.

CODI DE VERIFICACIÓ	584J 6W6R 483N 1A1O 01XX				
EXPEDIENT NÚM.	CLV/2026/66	DOCUMENT NÚM.	CLV1AI00S9	DATA	23-10-2026
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Infancia i Gent Gran				
ASSUMPTE	Concessió de serveis corresponent al servei municipal Servei de Vacances Socioculturals de Sabadell per persones grans (SEVASS + 60 en endavant)				

Els hotels seran d'una categoria mínima de 3 estrelles superior i/o 4 estrelles a Espanya i les illes Canàries i Balears i de 4 estrelles o equivalent per a les destinacions europees.

2. Les estades seran en règim de pensió complerta, és a dir, inclouran esmorzar, dinar i sopar amb begudes incloses.

3. Els àpats inclosos s'inicien amb el dinar del primer dia i acaben amb el dinar del dia de tornada, tot i que per raons horàries o de desplaçaments aquest siguin en un restaurant en ruta. En casos degudament justificats i amb acceptació dels responsables de l'Ajuntament, es podrà substituir per un pic-nic equilibrat i saludable amb begudes incloses.

4. Els menús seguiran estàndards de qualitat nutricional tot adaptant-se a la cultura gastronòmica del país o de la regió a visitar. En termes generals:

- Caldrà que en tots els àpats hi hagi l'opció de fruita fresca

- Caldrà que els àpats principals tinguin l'opció de plats amb verdura variada i / o amanides.

- Per serveis de menús tancats s'oferiran a escollir un mínim 3 plats a escollir de primer,3 plats a escollir de segon i 3 plats a escollir de postres (Cal que incloguin opcions de verdura, peix, carn i fruita al postres). La beguda estarà inclosa mínim aigua i vi.

- Per serveis de Bufet Lliure caldrà oferir com a mínim una varietat de 4 primers, 4 Segons i 4 postres (Cal que incloguin opcions de verdura, peix, carn i fruita al postres). La beguda estarà inclosa amb un mínim aigua i vi.

- En l'elaboració dels plats hi haurà sempre una opció baixa en greixos per a les persones que així ho desitgin (bullits, planxa, forn...)

- Caldrà que comptin amb alternatives alimentàries per aquelles persones que tinguin al·lèrgies o intoleràncies alimentàries.

- Els esmorzars inclouran ,com a mínim, opcions de fruita fresca, làctics, begudes calentes(llet, cafè , begudes vegetals, infusions...) algun producte de forneria i embotits.

5. En els casos que sigui necessari, i prèvia prescripció mèdica, l'hotel o el restaurant on es faci l'àpat, haurà de facilitar dietes especials pels participants a petició dels professionals que acompanyen els grups.

6. Com a criteri un mateix hotel no acollirà més de 120 participants d'aquest programa simultàniament tots els dies de l'estada podent coincidir puntualment algun dia d'entrada o sortida d'algun dels grups.

Una vegada formalitzat el contracte l'empresa guanyadora presenta en un màxim de 30 dies naturals la relació definitiva de les destinacions amb els hotels proposats inclosos per procedir a la valoració de les condicions i la idoneïtat per part dels tècnics municipals.

Una vegada acceptada aquesta proposta, per part de l'Ajuntament no podrà ser canviada. Només en cas de força major es podran substituir els hotels per una proposta totalment equiparable prèvia autorització i/o coordinació amb els tècnics municipals.

Un representant de l'equip tècnic municipal podrà visitar una mostra, (màxim 50% dels hotels de cada destinació) per conèixer i poder valorar la instal·lació hotelera i validar la idoneïtat. Les despeses del trasllats, allotjament i àpats seran a càrrec dels adjudicataris que podran ,o no, acompanyar al personal tècnic per acabar de valorar la idoneïtat dels hotels i destinacions.

V. Requisits i característiques dels trasllats

Pels trasllats a les destinacions presentades en l'oferta i per a les excursions proposades, l'empresa adjudicatària haurà de garantir les següents clàusules:

1. Trasllats en autocar:

a. Els conductors hauran de disposar de les habilitacions empresarials o professionals preceptives durant tota la vigència del contracte i la seva pròrroga.

b. S'haurà de complir el procediment específic, mètode o protocol de neteja subscrit pels responsables de l'empresa de conformitat amb el Protocol de neteja i desinfecció per al transport públic de viatger per carretera elaborat per la Direcció General de Transport Terrestre i la Direcció General de Salut Pública. Tot el material, especialment els vehicles, hauran d'estar en perfectes condicions de neteja, conservació i manteniment. Hauran de netejar-se abans del servei. L'interior del vehicle haurà de estar net, si bé en casos justificats l'Ajuntament podrà exigir que la neteja es faci amb major intensitat.

c) S'haurà de garantir el correcte reciclatge dels residus que restin al vehicle a la finalització del trajecte.

d) En cas de necessitat el conductor donarà assistència i si escau, es comunicarà amb els serveis d'urgències, així com a l'Ajuntament de Sabadell**.**

e) No es podrà fer ús del servei contractat per l'Ajuntament de Sabadell per transportar altres persones no autoritzades per aquest.

f) No cobrar cap retribució, cànon o preu per part dels usuaris del servei.

g) S'haurà de disposar de vehicles adequats a les necessitats del servei i de la ruta, que compleixin la normativa establerta pel transport de passatgers (tenir l'autorització de transport públic de viatgers que correspongui, fitxa tècnica, permís de circulació, ITV, import de circulació, el manteniment realitzat, assegurança, cinturons de seguretat, requisits tècnics....), i amb les normatives mediambientals vigents.

h) S'hauran de complir les disposicions legals vigents aplicables en l'àmbit de la gestió del transport de viatgers per carretera i amb el Reial decret 1428/2003, de 21 de novembre, relatiu a cinturons de seguretat i sistemes de retenció infantil homologats.

i) S'hauran de tenir les assegures vinculades amb el vehicle, la d'accidents del personal conductor (obligada per conveni), l'assegurança contra incendis, l'assegurança obligatòria dels passatgers i la de responsabilitat civil, així com els rebuts de pagament.

j) S'haurà de complir el Reial Decret 212/2002 de 22 de febrer pel que es regula les emissions sonores produïdes per màquines d'us a l'aire lliure que és la transposició de la Directiva 2000/14/CE de 8 de maig.

k) Els motors dels vehicles hauran de complir els criteris de les directives 70/156/CEE i 70/220/CEE contra la contaminació atmosfèrica causada per les emissions dels vehicles a motor, i la normativa municipal vigent sobre zones de baixes emissions.

l) S'haurà de tenir un programa de manteniment i conservació de les seves parts mecàniques i elèctriques (inclosos els pneumàtics), així com de les seves característiques físiques.
.
m) Els vehicles estaran dotats de dispositius lluminosos amb senyal d'emergència en funcionament quan els passatger, de dia o de nit, entrin i surtin del vehicle.

n) Els vehicles disposaran de martells trenca vidres o dispositius determinats reglamentàriament, degudament protegits per a la seva utilització únicament en cas d'emergència.

o) Les portes de serveis dels vehicles hauran de ser de tipus operat pel conductor i complir amb les prescripcions tècniques del Reglamento CEPE/ONU que resulti d'aplicació.

p) Els seients dels vehicles enfrontats als pous d'escala i els que no estiguin protegits per respatller anterior hauran de comptar amb un element fix de protecció.

q) Els vehicles hauran de disposar de:

- butaques inclinables.
- aire condicionat.
- televisió amb 1 o 2 monitors.
- megafonia
- llum individual de lectura
- frigorífic

- capacitat de maleter
- doble vidre.
- equip de telecomunicacions.
- Farmaciola identificada amb un pictograma i que contingui antisèptics, gases, pinces, tisores, tiretes, bossa de fred instantani, manta tèrmica, loció per picadures d'insectes, guants de làtex, vendes, esparadrap, sèrum fisiològic, bicarbonat de sodi comú.

- Logotip del projecte/Ajuntament de Sabadell que serà facilitat per aquest i s'haurà de col·locar a la vidrera davantera del vehicle.

r) El conductor romandrà amb el motor del vehicle apagat durant el temps d'espera i fins que no inicïin la marxa.

s) El terra dels vehicles, en la mesura del possible, ha de ser de material antilliscant per evitar accidents a l'interior, i al costat de les portes de servei hi haurà d'haver barres i agafadors fàcilment accessibles des de l'exterior per facilitar les operacions d'entrada i sortida, i tenir les voreres dels esglaona seran de colors vius.

t). Els autocars hauran de garantir una capacitat entre les 30 a les 60 places(depenent com quedin finalment conformats els grups), exceptuant els autocars adaptats per a les destinacions que siguin necessàries, més la del conductor, guies, dinamitzadors segons la modalitat de vacances.

u) Els autocars hauran de ser funcionals, ergonòmics i de fàcil accés atès que els usuaris són persones majors de 60 anys, evitant en la mesura del possible els màxim de graons possibles.

v) Els vehicles tindran una antiguitat màxima entre 6 i 8 anys

w) El punt de sortida i arribada de tots els trasllats serà la terminal ubicada a la plaça Clara Campoamor de Sabadell o altres punts de la ciutat quan l'horari estigui fora d'horari dels transport públic de la ciutat.

x) Els trajectes als diferents destins es faran, sempre que sigui possible, a través de la xarxa d'autopistes. Si no hi ha autopista, el trajecte es farà en autovia i carreteres principals, seguint aquest ordre de preferència i sinó per les que siguin més adients.

y) Es responsabilitat del contractista que el conductor conegui anticipadament la ruta que hauran de realitzar durant els dies del viatge.

z) Els horaris de sortida dels autocars han de ser entre les 09.00 del matí i les 20.00 de la tarda. Excepcionalment, degudament justificat i acceptat per l'Ajuntament, podran ser fora d'aquesta franja horària.

aa) El contractista garantirà la puntualitat en les sortides i s'haurà de coordinació amb l'Ajuntament per l'establiment dels horaris i punts de recollida i destinació.

bb) L'empresa designarà un representant perquè sigui present en el punt de sortida i arribada de tots els trasllats.

cc) L'empresa adjudicatària proveirà un sistema inequívoc d'identificació pels autocars del programa, un element distintiu que faci visible al guia i a l'acompanyant, opcionalment, algun element distintiu que faci identificable els integrants del grup, aigües a disposició dels usuaris (de pagament si cal) pel trajecte d'anada i tornada des de Sabadell.

CODI DE VERIFICACIÓ	584J 6W6R 483N 1A1O 01XX				
EXPEDIENT NÚM.	CLV/2026/66	DOCUMENT NÚM.	CLV1AI00S9	DATA	23-10-2026
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Infancia i Gent Gran				
ASSUMPTE	Concessió de serveis corresponent al servei municipal Servei de Vacances Socioculturals de Sabadell per persones grans (SEVASS + 60 en endavant)				

2. Trasllats en avió, tren o vaixell:

a) Els trasllats en avió o en tren han de contemplar també els servei de trasllat en autocar des de Sabadell fins l'aeroport, port o la estació de sortida i de l'aeroport, port o estació de destinació fins l'hotel i viceversa. La durada del trajecte entre l'aeroport o l'estació d'arribada i l'hotel de destí no pot ser superior a 250 quilòmetres. Qualsevol altre distància ha de ser excepcional, justificada i acceptada pels tècnics municipals.

b) Els aeroports i els ports de referència per a les sortides i les arribades són els aeroports i ports de Barcelona i Girona. L'ús de qualsevol altre aeroport/port ha de ser excepcional i justificat.

c) L'empresa adjudicatària designarà un representant extra perquè sigui present en l'aeroport, port i/o l'estació de sortida per tal de coordinar la facturació del grup.

d) Els horaris de sortida dels vols, vaixells i trens han de ser, en la mesura del possible, entre les 09.00 del matí i les 20.00 de la tarda. Excepcionalment, degudament justificat i acceptat per l'Ajuntament, podran ser fora d'aquesta franja horària.

VI. Composició dels grups i gestió de cobrament, de bonificació i d'anul·lació

1. Procés d'inscripció i adjudicació de places

Sistema informàtic obligatori de gestió del programa. L'empresa adjudicatària aportarà, implantarà i mantindrà al seu càrrec una aplicació informàtica de gestió d'inscripcions, reserves, places, llistes d'espera, cobraments, anul·lacions i comercialització, prèviament provada i operativa, compatible i interoperable amb els sistemes informàtics de l'Ajuntament de Sabadell.

L'adjudicatària assumirà les adaptacions necessàries, les llicències, la formació, el manteniment i el suport tècnic. La compatibilitat i l'intercanvi de dades es comprovaran mitjançant proves funcionals coordinades amb els serveis municipals. La solució haurà d'estar plenament operativa, provada i amb el personal format, com a màxim el 15 de febrer de 2027, abans de l'obertura de les inscripcions a partir de febrer de 2027.

Catàleg i comercialització. El catàleg definitiu del programa de la primera temporada haurà d'estar aprovat, publicat i distribuït, com a màxim, el 15 de febrer de 2027, per permetre l'inici de les inscripcions i la comercialització al febrer de 2027. La prestació dels viatges es desenvoluparà entre l'1 de setembre de 2027 i el 31 de juliol de 2028, amb possibilitat de pròrroga entre l'1 d'agost de 2028 i el 31 de juliol de 2029. L'incompliment imputable a l'empresa adjudicatària del termini màxim del 15 de febrer de 2027 per disposar del catàleg aprovat, publicat i distribuït o del sistema informàtic

compatible, interoperable, provat i plenament operatiu, tindrà la consideració d'incompliment molt greu, d'acord amb el règim de penalitats del quadre resum.

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de la informació i inscripcions al servei. També recollirà la documentació necessària per la inscripció i que posteriorment cedirà a l'Ajuntament de Sabadell.

La inscripció al programa i la presentació de documentació es podrà fer telemàticament o presencialment a les oficines que l'empresa habiliti per aquesta funció en coordinació amb l'Ajuntament .

El Servei gestor o departament municipal elaborarà les llistes d'adjudicacions i realitzarà les actuacions necessàries amb l'Agència tributària i amb l'INSS per a la comprovació de les dades facilitades.

L'adjudicació de les places es realitza en funció de la disponibilitat a les destinacions escollides, donant prioritat segons puntuació obtinguda en el barem descrit en l'article 9 del Reglament del Servei

Un cop adjudicades les places aquestes es faran públiques a les oficines d'atenció ciutadana, equipaments municipals i a la web municipal seguint la reglamentació relativa a protecció de dades i es comunicaran al concessionari.

L'Ajuntament de Sabadell facilitarà a l'empresa, prèvia signatura de contracte de confidencialitat d'acord amb la normativa de la LODP, els llistats amb les persones que viatgen i es notificaran els canvis i variacions que hi puguin ocórrer, tant en el nombre de participants com en les modalitats de viatges

Durant el procés d'inscripció als viatges l'empresa adjudicatària resoldrà els dubtes que puguin tenir les persones interessades i que expressin al telèfon de contacte habilitat per aquesta funció així com de forma telemàtica i presencialment a les oficines habilitades pel concessionari.

Les acceptacions i renúncies de la plaça es podran fer de forma telemàtica o de forma presencial a les oficines habilitades per aquesta finalitat a càrrec del concessionari i dins dels terminis i horaris prèviament notificats a les mateixes llistes d'adjudicació.

Una vegada s'hagin adjudicat totes les places sota aquest procediment, s'obrirà un període per cobrir les places vacants per rigorós ordre de puntuació segons el barem descrit en l'article 9 del Reglament del Servei.

Pel que fa al nombre total de places que caldrà cobrir, l'empresa adjudicatària s'haurà d'ajustar i donar servei a totes les sol·licituds que els usuaris/àries presentin i que autoritzi l'òrgan municipal que correspongui.

En els supòsit d'haver-hi places vacants dintre d'una o vàries modalitats, es podrà redistribuir les places vacants a la resta de modalitats, prèvia autorització dels responsables del programa. Aquesta redistribució podrà comportar una disminució o augment del nombre de places segons modalitat/preu.

L'Ajuntament de Sabadell facilitarà a l'adjudicatari la llista de participants per cada tipologia de viatge i segons calendari d'execució del SEVASS+60, prèviament validat pel responsable del contracte.

CODI DE VERIFICACIÓ	584J 6W6R 483N 1A1O 01XX				
EXPEDIENT NÚM.	CLV/2026/66	DOCUMENT NÚM.	CLV1AI00S9	DATA	23-10-2026
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Infancia i Gent Gran				
ASSUMPTE	Concessió de serveis corresponent al servei municipal Servei de Vacances Socioculturals de Sabadell per persones grans (SEVASS + 60 en endavant)				

L'adjudicatari serà l'encarregat de la gestió del cobrament dels rebuts i/o control d'ingressos/transferències realitzats pels participants del programa i, conseqüentment, percebrà directament les tarifes dels usuaris.

L'empresa serà responsable de la gestió de la possible morositat i de les devolucions a favor dels participants del programa beneficiaris de bonificacions que hagi aprovat l'Ajuntament.

2. Pagament dels viatges

Les persones beneficiàries del SEVASS+60 en alguna de les modalitats d'estades pagaran directament al concessionari la tarifa municipal establerta.

En el termini de cinc dies després d'acceptar la plaça s'haurà de fer un primer pagament, al número de compte bancari que s'indicarà al document d'acceptació o bé a través de, targeta o gir de rebut per part de l'empresa, prèvia autorització i informació al formulari d'inscripció. Les quanties d'aquest primer pagament també es publicaran juntament amb les llistes d'acceptació de places.

La resta del cost del viatge s'abona al compte bancari que s'indicarà al document d'acceptació, en el termini anterior a 45 dies abans de la data de la sortida.

Només es considera definitivament acceptada la plaça quan s'ha efectuat el pagament de la quota en els terminis establerts.

En cas d'adjudicacions posteriors, per cobrir possibles baixes, el pagament s'efectua en les 48 hores posteriors a l'adjudicació de la plaça.

3. Grups

Els viatges s'organitzaran per grups de persones. Els grups estaran integrats com a mínim per 27 persones i com a màxim per 58. Excepcionalment i prèvia acceptació del concessionari i l'Ajuntament es podran fer grups d'un mínim de 20 persones i un màxim de 65.

Es considerarà plaça confirmada aquella en que la persona ha signat l'acceptació de la plaça proposada per l'Ajuntament i ha efectuat el pagament íntegre de l'import del viatge, en el termini fixat, al compte bancari o d'altres mitjans de pagament anteriorment descrits indicats per la empresa adjudicatària

4. Bonificacions

L'adjudicatari concedirà bonificacions de la quota per un import màxim de 22.500 euros que seran assumits per la empresa adjudicatària. L'Ajuntament lliurarà a la empresa el llistat de les persones bonificades i l'import que han de pagar. En el cas que la persona hagi efectuat el pagament per l'import no bonificat, la empresa li farà el retorn corresponent a l'import de la bonificació.

El sistema de bonificació podran ser del 50% i del 75% segons queda detallar a l'article 13 del Reglament del Servei. L'Ajuntament serà l'encarregat de comprovar la documentació corresponent al compliment dels requisits per acollir-se a la bonificació, elaborar les llistes de persones beneficiàries i passar-les a l'empresa adjudicatària del contracte.

5. Anul·lació

El concessionari disposarà d'una assegurança que cobreix el cost de l'anul·lació d'una plaça, prèviament acceptada, justificada per mort, malaltia greu, que exigeixi hospitalització de la persona, el seu cònjuge, germà/na o d'un familiar de primer grau de consanguinitat (fills, pare o mare) o per programació inesperada d'intervenció quirúrgica o transplantament d'òrgan de la persona, el seu cònjuge o acompanyant inscrit.

S'ha de justificar el motiu de la baixa mitjançant Certificat Mèdic Oficial o mitjançant certificat emès per la xarxa pública de Salut. La causa de la baixa s'acredita davant l'Ajuntament que ho comunica immediatament al concessionari.

En el cas d'anul·lacions no cobertes per l'assegurança, les persones assumiran unes despeses addicionals:

a) Per als participants en viatges amb autocar seran:

1. Si anul·la entre els 30 i 15 dies anteriors a la data de sortida es carregarà el 5% de l'import total.
2. Si anul·la entre els 14 i 3 dies anteriors a la data de sortida es carregarà el 15% de l'import total .
3. Si anul·la en les 48 hores anteriors a la data de sortida es carregarà el 25% de l'import.
   Si no es presenta en el moment de la sortida es carregarà el 100% de l'import total.

b) Per als participants en viatges amb avió o tren seran**:**

1. Si es cancel·la fins els 45 dies anteriors a la data de sortida, cost de 200€ per persona.
2. --Si es cancel·la entre els dies 44 i 25 anteriors a la data de sortida, fins un 50% del total del viatge.
3. --Si es cancel·la entre els dies 24 i 8 anteriors a la data de sortida, fins un 75% del total del viatge.
4. --Si es cancel·la durant els 7 dies anteriors a la data de sortida, fins un 100%del total del viatge.

El concessionari reemborsarà a les persones l'import corresponent al compte bancari de la persona sense imputar cap altra despesa addicional.

CODI DE VERIFICACIÓ	584J 6W6R 483N 1A1O 01XX				
EXPEDIENT NÚM.	CLV/2026/66	DOCUMENT NÚM.	CLV1AI00S9	DATA	23-10-2026
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Infancia i Gent Gran				
ASSUMPTE	Concessió de serveis corresponent al servei municipal Servei de Vacances Socioculturals de Sabadell per persones grans (SEVASS + 60 en endavant)				

6) Assegurança

Per fer front als costos derivats d'accidents i incidents tant a tercers com de les pròpies persones usuàries dels viatges, el concessionari del servei haurà de comptar amb les cobertures d'assegurança necessàries, per pal·liar les despeses tant de mort, com d'invalidesa i d'accident amb un capital de cobertura mínima de 600.000€ i com a mínim comptarà amb les següents cobertures:

Despeses mèdiques a conseqüència de malaltia imprevista o accident fora de País de Domicili Habitual (Inclòs Covid 19 o la Pulmonia Rusa).

Prolongació d'estada en hotel per malaltia o accident (Topall establert per l'assegurança)

Trasllat sanitari de malalts i ferits

Trasllat de restes mortals(Topall establert per l'assegurança)

Retorn anticipat dels Acompanyants assegurats

Desplaçament d'una persona per a acompanyar a l'assegurat hospitalitzat(Topall establert per l'assegurança)

Despeses d'estada en hotel d'un acompanyant desplaçat (Topall establert per l'assegurança)

Retorn de l'assegurat per defunció d'un familiar directe

Retorn de l'assegurat per sinistre en la llar

Retorn de l'assegurat per hospitalització d'un familiar directe

Prolongació d'estada en hotel d'acompanyant per hospitalització de l'assegurat (Topall establert per l'assegurança)

Desplaçaments a l'hospital de l'acompanyant de l'assegurat hospitalitzat

Trasllat a hospital en cas d'urgència

Despeses d'hospitalització de l'acompanyant desplaçat (Topall establert per l'assegurança)

Despeses mèdiques a conseqüència de malaltia sobrevinguda o accident en País de Domicili Habitual

Despeses d'anul·lació del viatge no iniciat(Segons contractació)

Interrupció del viatge per causes alienes a l'assegurat (segons contractació)

Responsabilitat civil privada

Assegurança d'accidents

Pèrdua de visites (segons contractació)

Despeses de cancel·lació de la sortida del mitjà de transport degut a vaga (Topall establert per l'assegurança)

S'entendrà com a millora que les empreses licitadores puguin oferir una assegurança extra per cobrir altres despeses no especificades en aquest llistat i d'altres com (malalties preexistents, operacions sobrevingudes de malalties, postoperatoris allargats en el temps, operacions sense data etc...).

VII. Organització i qualitat tècnica del servei. Requisits referents als professionals contractats per als viatges.

Responsable de la direcció i coordinació integral del programa:

L'empresa adjudicatària adscriurà una persona responsable de planificar, dirigir i coordinar integralment l'execució dels viatges, inclosa la relació operativa amb proveïdors de transport aeri, marítim i terrestre, allotjaments, guies, activitats, assegurances i incidències, així com la coordinació amb l'Ajuntament. No s'exigeix una titulació acadèmica específica per a aquesta funció. L'experiència professional d'aquesta persona constitueix, exclusivament, el criteri automàtic d'adjudicació previst a l'apartat Z del quadre resum; no es tornarà a puntuar en l'organització tècnica.

L'atenció telefònica amb l'Ajuntament haurà de ser prestada directament per la persona coordinadora i/o responsable del programa i/o de l'empresa o per una persona substituta expressament designada, amb qualificació, experiència i facultats efectives equivalents per adoptar decisions operatives i econòmiques immediates, coordinar proveïdors, activar recursos i resoldre incidències urgents.

Equips individuals d'audioguia en viatges internacionals. L'adjudicatària facilitarà sense cost addicional a cada participant un equip individual receptor d'audioguia amb auriculars, des de l'inici fins a la finalització del viatge internacional, a disposició durant totes les visites i activitats guiades. Garantirà el correcte funcionament i la substitució dels equips avariats. En el lliurament, cada participant signarà un document per duplicat, una còpia per a l'empresa i una per a l'usuari, amb identificació i estat del material, obligació de retorn i imports comunicats de reposició del receptor i dels auriculars. En cas de pèrdua o deteriorament per causa imputable al participant, aquest haurà d'abonar el cost de reparació o reposició que correspongui. Aquesta dotació és obligatòria i no és una millora valorable.

1. L'equip tècnic adscrit a l'execució del contracte ha de tenir la formació específica en gerontologia i l'experiència dels guies i dinamitzadors que serà d'un any o bé de deu viatges/sortides d'un mínim de 300 h amb grups de persones grans

En el cas de que l'equip tècnic de l'empresa concessionària no compti amb aquesta formació especialitzada, aquesta adoptarà el compromís de que els seus treballadors/es passaran per una formació d'especialització acreditada en el tracte amb persones grans. Aquesta formació tindrà una durada mínima de 40h.

Aquesta formació s'haurà de desenvolupar durant els primers 3 mesos d'execució del contracte i sempre abans de la iniciació del primer viatge.

CODI DE VERIFICACIÓ	584J 6W6R 483N 1A1O 01XX				
EXPEDIENT NÚM.	CLV/2026/66	DOCUMENT NÚM.	CLV1AI00S9	DATA	23-10-2026
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Infancia i Gent Gran				
ASSUMPTE	Concessió de serveis corresponent al servei municipal Servei de Vacances Socioculturals de Sabadell per persones grans (SEVASS + 60 en endavant)				

Per la seva comprovació, l'empresa concessionària haurà de presentar una declaració responsable amb el número d'hores de formació proposades. Abans de l'inici del primer viatge el o la responsable de l'empresa haurà de presentar la documentació en forma de certificat que acrediti el compliment dels objectius del pla de formació i el curs o cursos realitzats amb les hores de formació i el contingut dels mateixos.

2. A cada viatge hi ha un equip de professionals que acompanyen a cada grup de participants.

a. Un monitor-guia especialitzat per a cada grup. És la figura responsable del grup i la que coordina l'itinerari, oferint explicacions mínimes del lloc on es vagi i de l'estada. Així mateix ha de mantenir una relació directa i fluïda amb els tècnics municipals. Aquesta persona durant el transcurs dels viatges també farà difusió de les activitats adreçades a majors de 60 anys que es fan a Sabadell i animarà a les persones grans participants dels viatges a continuar fent una vida activa i implicada al municipi una vegada tornin del viatge. Aquests guies han de dominar els dos idiomes oficials (Castellà i Català), preferiblement s'adreçaran als usuaris en Català. En el cas destinacions al estranger un dels dos idiomes oficials i l'idioma del país.

b. Un acompanyant/dinamitzador animador/a que tindrà la funció de suport al guia/monitor per fer tasques d'animació del grup i per atendre especialment a les persones amb majors dificultats. Aquesta persona comptarà amb la titulació mínima d'Animació sociocultural i turística (TASOC) o equivalent (monitor de lleure, dinamitzador...) i una experiència acreditada mínima d'un any treballant amb grups de persones grans. Aquests guies han de dominar els dos idiomes oficials (Castellà i Català), preferiblement s'adreçaran als usuaris en Català. En el cas destinacions al estranger un dels dos idiomes oficials i l'idioma del país.

c. Un coordinador de l'empresa i suport a l'usuari. Aquesta persona serà la referent entre els tècnics municipals i l'empresa. Estarà ubicada a les dependències de l'Ajuntament de Sabadell i iniciarà les seves funcions a partir de la data formalització del contracte i durant tota la seva vigència.

d. Suport al procés de comunicació, distribució disseny de la publicitat i verificació de les destinacions i allotjaments proposats.

e. Suport al procés d'inscripcions i adjudicacions de viatges.

f. Atenció als usuaris (informació dels viatges, orientació respecte els pagaments, altes fora de termini i baixes en el procés..)

g. Gestió amb l'empresa dels llistats dels grups i incidències que es puguin produir (altes, baixes, assegurança) i suport al tècnic municipal en la gestió dels viatges (monitoratge, documentació, itineraris, incidències...).

h. Comunicació amb els responsables municipals de la dinàmica dels grups i seguiment i control dels viatges així com resoldre els incidents que hi puguin haver.

i. Suport a les sessions informatives que organitzi l'Ajuntament per a les persones que siguin adjudicatàries d'un viatge.

j. Confecció de la memòria així com altres informacions i documentació que li siguin requerits.

k. En el cas de sortides en avió, tren i vaixell hi haurà una persona extra de l'empresa que farà suport als guies i que es traslladarà a l'aeroport/port per fer el check-in i resoldrà incidències que es puguin produir.

3. Aquests equips han d'estar formats per persones amb una experiència mínima d'un any en l'àmbit del turisme i l'animació sociocultural, tenir unes bones habilitats socials i dominar els idiomes oficials i l'anglès en cas que hagin de sortir a l'estranger. Els professionals contractats disposaran d'un telèfon mòbil a càrrec del licitador per poder establir contacte permanent amb l'Ajuntament a través dels tècnics municipals.

4. Com a criteri general els grups estaran acompanyats per una guia i un acompanyant per als grups amb 35 persones o més. En els grups de menys de 35 persones hi podrà haver, sota supervisió tècnica, un únic guia/animador.

D'acord amb l'anterior, també s'ha de tenir en compte la contractació especial de persones de suport en període d'inscripcions dels viatges per agilitzar els procés d'inscripció, modificacions, acceptacions, i donar la informació i l'atenció que correspongui als usuaris. Es realitza una estimació de sis a vuit persones a jornada completa durant dos mesos.

5. En els grups que van a l'estranger l' empresa adjudicatària contractarà un guia del país a banda del guia i l'acompanyant des d'origen. El guia del país ha d'entendre i parlar l'idioma del país de destinació així com parlar algun dels idiomes del grup i estarà contínuament i permanentment amb el grup fent les mateixes funcions que els guies de les destinacions generals. Aquests guies han de dominar un dels dos idiomes oficials de Catalunya (Castellà i Català), es valorarà que s'adreçin als usuaris en Català.

6. El personal adscrit al projecte haurà d'assistir a una formació que impartirà l'Ajuntament per tal d'explicar amb detall el funcionament de servei i on també es doni informació sobre els recursos existents a la ciutat i que estiguin destinats a gent gran. L'objectiu és que en el transcurs dels viatges es pugui fer difusió d'aquestes activitats i animar a les persones grans participants dels viatges a continuar fent una vida activa i implicada al municipi una vegada tornin a Sabadell.

VIII. Drets i obligacions de les parts

Obligacions del concessionari:

CODI DE VERIFICACIÓ	584J 6W6R 483N 1A1O 01XX				
EXPEDIENT NÚM.	CLV/2026/66	DOCUMENT NÚM.	CLV1AI00S9	DATA	23-10-2026
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Infancia i Gent Gran				
ASSUMPTE	Concessió de serveis corresponent al servei municipal Servei de Vacances Socioculturals de Sabadell per persones grans (SEVASS + 60 en endavant)				

A banda de les que s'esmenten en altres apartats concrets d'aquests plec per estar relacionades amb aquests, són obligacions del concessionari:

1. El concessionari haurà de designar un mínim equip de persones que estiguin a la ciutat de Sabadell a l'oficina que aquest disposa a tal efecte per el desenvolupament de tot el projecte, inscripcions, acceptacions, tramitacions i atenció als usuaris.

2. El concessionari designarà un representant que tindrà responsabilitats i coordinació de les relacions amb els tècnics de l'Ajuntament. El representant serà l'interlocutor directe i permanent del prestador del servei, serà el responsable directe del mateix davant de l'Ajuntament i podrà ser requerit per aquest en qualsevol moment i assistirà a les reunions de seguiment i de coordinació que fixi el consistori.

3. El concessionari comunicarà anticipadament a la prestació del servei i per escrit, la intenció de celebrar subcontractes, assenyalant la part que es subcontractarà, la identitat del subcontractista i la justificació de què disposa de l'aptitud d'aquesta per a executar la part subcontractada per referència als elements tècnics i humans de què disposa i a la seva experiència.

4. El concessionari comunicarà de forma immediata a l'Ajuntament de Sabadell les incidències i adoptar les mesures corresponents per a la seva ràpida resolució.

El concessionari haurà de disposar d'una atenció telefònica ordinària de 9.00 a 18.00 hores per als usuaris del servei. L'ampliació d'aquesta atenció fora de l'horari ordinari només serà exigible en les franges horàries addicionals que l'empresa hagi ofert i que hagin estat valorades d'acord amb el criteri automàtic previst a l'apartat Z del quadre resum. En aquestes franges, les trucades urgents hauran de ser ateses directament per la persona responsable de la direcció i coordinació integral del programa o per una persona substituta expressament designada, qualificada i amb facultats efectives equivalents per prendre decisions, gestionar i resoldre incidències i autoritzar, quan calgui, solucions operatives urgents.

No es considerarà compliment d'aquesta millora la mera recepció o derivació de trucades mitjançant centraletes, contestadors o serveis de centraleta sense capacitat efectiva de resolució. Aquesta atenció addicional als usuaris és independent de l'obligació de disposar d'un sistema de coordinació amb capacitat de decisió a nivell directiu les 24 hores del dia durant els viatges, que es manté íntegrament.

5. El concessionari haurà de lliurar a l'Ajuntament la informació necessària pel bon funcionament del programa (destinacions dates, horaris..) amb una antelació mínima de 20 dies naturals.

6. El concessionari haurà de respondre les preguntes plantejades pels usuaris en un màxim de 48 hores.

7. El concessionari haurà de formalitzar la inscripció per escrit amb els seus clients, en els quals s'estableixin els termes i condicions del servei. A més hauran de lliurar una còpia d'aquesta inscripció i demés documentació rellevant al client.

8. El concessionari haurà de subministrar als clients informació clara i precisa sobre els serveis oferts, inclosos els preus, itineraris i polítiques de cancel·lació

9. El concessionari haurà de presentar al final del contracte un balanç final del programa, amb la relació de participants i ingressos obtinguts i una memòria de l'execució i gestió del servei.

10. El concessionari resta obligat a la recollida, reciclatge o reutilització, al seu càrrec, dels materials d'envàs, embalatge i muntatge usats i de tot altre tipus de residus produïts com a conseqüència de l'execució del contracte.

11. El concessionari haurà de presentar abans de l'inici del primer viatge la documentació en forma de certificat que acrediti el compliment dels objectius del pla de formació i el curs o cursos realitzats amb les hores de formació i el contingut dels mateixos.

12. Desenvolupar el servei complint el previst pel reglament del servei de vacances socioculturals de Sabadell per persones grans, aprovat definitivament pel ple de la Corporació de data 1 de febrer de 2022.

Drets del concessionari:

1. L'explotació del servei, percebent una retribució directament de les persones usuàries.

2. Utilitzar les instal·lacions que faciliti l'Ajuntament de Sabadell per la persona que exercirà la funció de coordinació i nexe amb l'Ajuntament. Aquesta persona haurà d'anar degudament identificada com a personal de la concessionària.

Potestats de l'Ajuntament:

Corresponen a l'Ajuntament les potestats de direcció i control del servei següents:

1. Modificar per raons d'interès públic les característiques del servei contractat i els preus que han de ser abonades pels usuaris, sens perjudici de respectar l'equilibri econòmic del contracte.

2. Fiscalitzar la gestió de l'adjudicatari. A aquest efecte, l'Ajuntament pot inspeccionar les instal·lacions que l'empresa té adscrites a la prestació del servei, les destinacions dels viatges, requerir la presentació de qualsevol document relacionat amb l'objecte del contracte i dictar ordres per garantir o restablir el funcionament del servei.

3. Dictar les normes d'ús que siguin necessàries.

4. L'Administració cuidarà del bon ordre del servei, podent donar en qualsevol moment les instruccions oportunes de conformitat amb l'establert a l'article 287.2 de la LCSP.

IX. Requisits de comunicació i difusió

1. L'empresa adjudicatària es farà responsable de l'edició, la impressió i la distribució de la revista o díptics d'informació sobre el servei de vacances a totes les llars

possibles de la ciutat de Sabadell així com a casals per a persones grans de la ciutat, centres cívics i altres equipaments culturals. Alhora també s'encarregarà d'editar, imprimir i/o distribuir ,si s'escau, cartells i/o banderoles que publicitaran el servei per tota la ciutat. Opcionalment, també podrà contractar espais publicitaris a revistes i mitjans de comunicació locals.

La concreció del tipus d'edició i de les informacions i materials per a la difusió es farà sota la supervisió dels tècnics municipals i amb el vist i plau del servei d'imatge corporativa de l'Ajuntament .

Els costos d'aquesta actuació seran abonats directament per l'empresa als proveïdors d'impressió i distribució si s'escau.

2. L'empresa adjudicatària designarà una persona que actuarà com a interlocutor davant l'Ajuntament i posarà a disposició de l'Ajuntament un sistema de coordinació amb capacitat de decisió a nivell directiu les 24 hores del dia per tal de resoldre les possibles incidències que es produeixin durant els viatges.

3. L'empresa adjudicatària proveirà un element distintiu que faci visible al guia i a l'acompanyant i algun element distintiu que faci identificable els integrants dels grup.

4. L'empresa adjudicatària lliurarà tota la documentació relativa al programa (fulletó, itineraris, programa de viatge...) en català i en castellà amb suficient antelació per ser revisada i avaluada pels tècnics municipals.

5. L'empresa adjudicatària realitzarà reunions de seguiment amb l'Ajuntament de forma fluida sempre que les circumstàncies del servei ho requereixin.

X. Seguiment avaluació i memòria

L'empresa adjudicatària elaborarà una enquesta de satisfacció i valoració de les destinacions, sortides, allotjaments, personal ..., que prèviament serà aprovada per l'Ajuntament i que passarà a totes les persones usuàries dels viatges realitzant un tractament dels resultats de manera infogràfica que s'incorporarà també a la memòria final.

L'empresa adjudicatària elaborarà una memòria final amb informació relativa a:

a. Nombre de persones beneficiàries per tipologia de viatge
b. Sortides realitzades
c. Característiques dels allotjaments que s'han fet servir
d. Característiques dels mitjans de transport utilitzats pel trasllat de beneficiaris

e. Ingressos tarifaris
f. Indicadors de qualitat, satisfacció i impacte com s'indica a **l'ANNEX 1**.

XI. ANNEX 1

Control de qualitat: indicadors de qualitat

S'entén per qualitat el conjunt de propietats, característiques i atributs que té un servei o organització que li confereixen l'aptitud per a satisfer les demandes, necessitats i expectatives dels seus clients o usuaris.

L'objectiu del control de qualitat del servei és vetllar i verificar que el servei s'ofereix sota unes condicions de qualitat determinades.

Es preveu utilitzar diversos indicadors, agrupats en tres blocs, que avaluaran la qualitat del servei durant un determinat període:

- Indicadors de qualitat operativa.
- Indicadors d'impacte.
- Indicador de la satisfacció de l'usuari.

Indicadors de qualitat operativa

Sota aquesta denominació s'agruparan com a mínim els indicadors següents:

- Indicador de nombre de persones que han sol·licitat plaça en algun dels viatges oferts pel servei: la informació caldrà que estigui desglossada per tipus de viatge, edat i sexe de la persona sol·licitant.
- Indicador del nombre de beneficiaris d'una plaça als viatges oferts pel servei: la informació caldrà que estigui desglossada per tipus de viatge, edat i sexe de la persona sol·licitant.
- Indicador del nombre de beneficiaris d'una plaça que entren en primer opció, segona opció i tercera opció sol·licitada.
- Indicador del nombre de persones que finalment han gaudit dels viatges: la informació caldrà que estigui desglossada per tipus de viatge, edat i sexe de la persona sol·licitant.
- Indicador del nombre de queixes rebudes: la informació caldrà que estigui desglossada per tipus d'incidència, tipologia de viatge, si s'ha resolt o no la incidència i sexe i edat de la persona.

Indicadors d'impacte

Sota aquesta denominació s'agruparan com a mínim els indicadors següents:

- Indicador d'impacte en el conjunt de la població: percentatge de persones que han gaudit dels viatges oferts respecte a les places ocupades.
- Indicador de les persones participants que viuen soles.
- Indicador de gènere de les persones participants.

CODI DE VERIFICACIÓ	584J 6W6R 483N 1A1O 01XX				
EXPEDIENT NÚM.	CLV/2026/66	DOCUMENT NÚM.	CLV1AI00S9	DATA	23-10-2026
ÀREA	Àrea de Presidència i Serveis a les Persones				
UNITAT	Infancia i Gent Gran				
ASSUMPTE	Concessió de serveis corresponent al servei municipal Servei de Vacances Socioculturals de Sabadell per persones grans (SEVASS + 60 en endavant)				

- Indicador de les persones que repeteixen (destinació/participació al programa).
- Indicador de les persones que van acompanyades i/o amb mobilitat reduïda
- Indicador de les persones que han gaudit de bonificació respecte al total de participants

Indicador de la satisfacció de l'usuari

L'indicador de la satisfacció de l'usuari avaluarà diversos aspectes del servei:

- Valoració del procés d'inscripció i adjudicació de la plaça
- Valoració dels trasllats
- Valoració dels allotjaments
- Valoració de les sortides i activitats
- Valoració del personal que ha acompanyat a les persones beneficiàries durant el viatge
- Valoració global del viatge
- Valoració sobre la resolució d'incidències (en cas que hi hagin).