



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT, SERVEIS ESPORTIUS, ASSESSORAMENT I CONDUCCIÓ ALS EQUIPAMENTS ESPORTIUS MUNICIPALS DE GAVÀ.

EXPEDIENT: /SERVEIS/ASP 08/ SERVEIS ESPORTIUS/2019

1. Objecte del contracte.

L'objecte del present és la prestació dels serveis esportius anomenat "Serveis d'atenció al client, serveis esportius, assessorament i conducció als equipaments esportius municipals de Gavà" que consisteix en l'execució d'un programa d'activitats físico esportives i de salut adreçades a la població de Gavà, així com l'assessorament en la millora continua dels serveis en els equipaments esportius municipals mitjançant sistemes de treball en equip i programes de qualitat.

Concretament, els equipaments objecte d'aquest contracte són els següents:

Prestació de serveis esportius, atenció al client, assessorament i conducció als equipaments esportius

Programació, ensenyament, control i coordinació d'activitats físico-esportives als diferents espais dels equipaments municipals, així com les tasques administratives, d'admissió, recepció i atenció als usuaris/àries.

Els espais on es durà a terme la prestació dels serveis són:

- Nova Piscina Municipal. Piscina coberta i tres sales annexes.
- Piscina Can Tintorer: Piscina coberta i sala annexa.
- Pavelló de Can Tintorer: sala annexa
- Estadi Municipal la Bòbila: Sala de fitness, pista d'atletisme i espais annexos.
- Centre Cívic Ca n'Espinós
- Casals Municipals de Gent Gran:
 1. Casal municipal del Centre
 2. Casal Municipal de Can Tintorer
 3. Casal Municipal Torre Lluch
- Altres espais municipals (equipaments, espais naturals, espais de ciutat, etc.)

Altres serveis sol·licitats pel Departament d'Esports de l'Ajuntament de Gavà, que tinguin relació amb la dinamització dels equipaments municipals o dels programes esportius del municipi.

Tipologia de serveis

Coordinació	
Coordinació de serveis	Hores de servei presencials a la instal·lació, destinades per l'empresa adjudicatària a fer tasques de coordinació tècnica en la instal·lació. Aquestes hores es dedicaran a planificar, organitzar, dirigir, coordinar i avaluar l'evolució de la prestació del servei tècnic esportiu i la resta de serveis com atenció al públic, i a la interlocució amb la coordinació general i la direcció dels equipaments.
Coordinació tècnica	Hores de servei presencials a la instal·lació, destinades per l'empresa adjudicatària a fer les tasques de coordinació tècnica en les àrees aquàtica i d'activitats dirigides. Aquestes hores es dedicaran a planificar, organitzar, dirigir, coordinar i avaluar l'evolució de la prestació del servei tècnic esportiu i a la interlocució amb la coordinació general i la direcció dels equipaments.
Servei de recepció i atenció al client	
Servei de recepció i atenció al client	Hores realitzades per la recepció d'usuaris/àries a les instal·lacions esportives i per les funcions administratives derivades del servei.
Sala de fitness	
Sala fitness	Hores realitzades de coordinació i control de la sala de fitness i assessorament amb la realització de programes i rutines d'entrenament.
Activitats dirigides	
AADD Generalista	Hores realitzades d'activitats dirigides genèriques com postural, tonificació, body-mind, estiraments, spinning, aqueròbic, aquatono, aquafitness i d'altres similars.
AADD Especialista	Hores realitzades d'activitats dirigides en especialitats com: tai-xi, ioga, pilates, zumba i altres.
Servei de socorrisme	
Socorrisme	Hores realitzades de salvament i socorrisme a l'espai de piscina
Activitats aquàtiques	
Personal docent generalista	Hores realitzades d'activitat física esportiva en el medi aquàtic, de programes docents en general per a grups i/o col·lectius infantils o d'adults i gent gran o d'altres programes similars. Ja siguin escolars, extraescolars, propis o d'entitats.
Nadons 0-36	Hores realitzades d'activitat física esportiva en el medi aquàtic de programes especial per a nadons de 0 a 36 mesos.
Terapèutics i programes de salut	Hores realitzades d'activitat física per a la millora de patologies osteomusculars o malalties cròniques així com d'altres programes específics: fibromiàlgia, esclerosi, escola d'esquena i d'altres programes similars.
Programes esportius	
Casal d'estiu	Hores realitzades per al desenvolupament dels diferents casals infantils que es realitzen, amb una funció polifuncional en l'execució dels mateixos: direcció i coordinació, desenvolupament de programes esportius, activitats aquàtiques, servei de menjador, excursions i sortides, i d'altres elements a desenvolupar fins de les activitats de casal.
Programes específics de ciutat	Hores realitzades d'activitat física esportiva específica de programes municipals grupals: activitats als barris, casals municipals de gent gran i altres no especificats.

2. Funcions tècniques i d'atenció al públic a desenvolupar per l'empresa adjudicatària.

La prestació d'aquests serveis es farà sota la supervisió de l'Ajuntament de Gavà, i en concret per el departament d'Esports i/o persones que designi a tal efecte.



En aquesta línia d'actuació, les funcions mínimes a desenvolupar per l'empresa adjudicatària seran els següents:

2.1. Col·laborar en la planificació de l'ús i realització dels serveis esmentats amb l'objectiu d'oferir un servei de qualitat en una línia de millora continua i treball en equip, incloent la participació continua de l'usuari.

2.2. Executar una programació adequada al pla d'ús dels diferents serveis esportius, fent l'execució, coordinació i direcció tècnica dels diferents programes esportius. A tal efecte, l'oferta de programes prevista és la següent:

- Servei d'assessorament i atenció a la Sala de Fitness: Conducció, control i direcció de l'ús i de la pràctica esportiva en la sala, realització, control i seguiment de plans personals d'entrenament, realització de tasques de manteniment bàsiques, control i gestió de l'inventari de la sala de Fitness, control i gestió de les incidències de la sala de Fitness, atenció als usuaris/àries en aquest àmbit i dinamització de l'espai. Serà necessari seguir amb el software de gestió que indiqui el Departament d'Esports per elaborar la programació i rutines específiques.
- Servei de socorrisme: Destinat a vetllar per la seguretat dels usuaris/àries que intervenen en tota circumstància que la compromet. Vetllar pel compliment de les normes d'ús de les instal·lacions. Assessorar i resoldre els dubtes dels usuaris/àries i facilitar-li diferents rutines segons el nivell de domini aquàtic.
- Servei d'activitats dirigides: Conducció, control i direcció de la pràctica esportiva en les sales destinades a fer activitats dirigides per personal tècnic esportiu especialitzat. Realització, control i seguiment de la programació de les diferents disciplines. Control i gestió de l'inventari del material esportiu. Control i gestió de les incidències de les sales i atenció als usuaris/àries. S'haurà de tenir en compte que, el personal tècnic de les activitats dirigides de l'oferta esportiva que no es desenvolupin per falta d'assistència d'usuaris/àries, haurà de realitzar tasques d'assessorament en la sala de Fitness i/o tasques de suport a coordinació.
- Servei d'activitats virtuals: Es disposa d'un programa d'activitats virtuals amb la plataforma Best cycling del que el licitador ha de desenvolupar el programa, metodologia i programació de funcionament així com fer front a les despeses de contractació del software, i del control i gestió de l'inventari del material esportiu.



- Servei d'activitat física i salut: Destinat a millorar la salut, realitzar una prevenció o un tractament de determinades patologies mitjançant programes com: teràpia aquàtica, activitat aquàtica per a persones amb fibromiàlgia, esclerosi múltiple, discapacitats, etc.
- Servei de monitoratge del Casal d'estiu: Servei de monitoratge i coordinació, planificació i proposta d'activitats, servei de menjador i servei d'acollida. Per a nens i nenes d'entre 4 i 12 anys (educació pre-escolar i primària), en el període no lectiu en l'àmbit escolar del mes de juliol.

El projecte haurà d'acomplir el que s'estipula al decret 267/2016, de 5 de juliol, que regula les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de 18 anys.

El monitoratge ha d'incloure la recollida dels nens i de les nenes a l'entrada de la instal·lació esportiva les activitats pròpies del Casal Esportiu, i les que es facin en les sortides puntuals, l'atenció durant els àpats (esmorzar i dinar) i l'entrega als pares/les mares a la sortida i finalització de la jornada.

L'empresa haurà de fer-se càrrec de les gestions necessàries i dels costos del servei de menjador (el servei de menjador s'haurà d'oferir a les instal·lacions municipals).

L'empresa adjudicatària es farà càrrec del cost dels següents conceptes:

- De les samarretes que es repartiran als nens/es participants a l'activitat, a raó de 1 samarreta tècnica per nen/a inscrit. El disseny i serigrafia haurà d'estar aprovat pel Departament d'Esports.
- De les samarretes pel monitoratge. Tot el monitoratge haurà d'anar identificat amb una samarreta específica de l'activitat a modus d'uniforme i amb una targeta d'identificació personal amb el nom i tasca que desenvolupa. L'empresa adjudicatària assumeix el cost d'aquest equipament del seu personal i es posarà d'acord amb el Departament d'esports per unificar disseny i serigrafia.
- Del material necessari per la realització de tallers.
- Les sortides/activitats addicionals d'un dia. Caldrà tenir present que s'ha de programar una sortida per torn i el desplaçament serà en autocar particular.

L'Ajuntament pagarà el servei de menjador i dels costos de samarretes, material de tallers i sortides/activitats, d'acord a la proposta de preu realitzada pel licitador i per a cada inscrit.



- Altres serveis complementaris: destinats a millorar i potenciar les activitats esportives i socials tant de les equipaments, com del municipi en general. Alguns exemples són: programes esportius als barris, programes per a gent gran als casals, casals esportius infantils, excursions, actes puntuals, programes de temporada a la platja, etc.
- Informes d'avaluació i control d'assistència programes aquàtiques educatives: L'adjudicatari estarà obligat a la creació d'informes d'avaluació i lliurament als centres educatius. Aquests informes caldrà que es gestionin obligatòriament amb un programa informàtic, el qual haurà d'aportar l'adjudicatari.
- Altres tasques: derivades de les necessitats d'aquest servei i de les indicacions i criteris derivats per el Departament d'Esports.

Tots aquests serveis han de permetre poder incorporar en les activitats, programacions, plans personals d'entrenament, etc. dels abonats/ades, totes les orientacions i consideracions que realitzi el personal del Centre de Medicina de l'Esport de Gavà a partir dels resultats obtinguts a les revisions medicoesportives que hagin realitzat els abonats/ades. En el cas de disposar d'uns software específic, aquesta integració s'haurà de fer segons les indicacions del Departament d'Esports.

2.3. Atenció al públic instal·lacions esportives: la funció d'atenció al públic té una importància fonamental en el funcionament dels centres esportius al ser el punt per on passen tots els usuaris existents i potencials. Les funcions mínimes a desenvolupar són les següents:

- Encarregar-se de l'obertura i tancament de les instal·lacions, així com de la custòdia i gestió de les seves claus.
- Atenció, informació, tramitació i venda dels serveis i programes municipals que es desenvolupen als equipaments esportius municipals, mitjançant l'atenció personalitzada, telefònica i mitjans electrònics.
- Formalitzar, realitzar i complimentar tots els processos de gestió i administració que determini l'Ajuntament de Gavà, en l'atenció d'usuaris i usuàries, així com, del control dels bens públics i incidències funcionals tals com: realització d'inscripcions, elaboració de qüestionaris d'avaluació d'activitats, ordenació de rebuts i/o matrícules, reclamació de pagaments retornats, recepció i tramitació de queixes i suggeriments i altres.
- Indicar i controlar els vestidors de tots els usuaris que determini l'Ajuntament amb els corresponents quadrants d'ocupació i/o necessitats del servei.
- Vigilar els diferents espais de les instal·lacions.



- Vetllar per un bon comportament i compliment de les normatives vigents de règims d'ús i reglaments interns dels equipaments de la ciutat de Gavà, així com, promoure un comportament cívic per part dels esportistes practicants, personal esportiu i el públic en general usuari de l'equipament.
- Comunicació immediata a l'Ajuntament (pels canals degudament establerts) de les anomalies, deficiències, insuficiències o deterioraments que detectin a les instal·lacions i a les activitats que en elles es desenvolupin, ja sigui per observació directa o per avís dels propis usuaris/àries. Així com atendre les situacions sobrevingudes bé de les persones usuàries com de l'equipament.
- Seguiment i enregistrament del processos determinats anteriorment i els que determini l'Ajuntament per a un control en el sistema funcional de la gestió de l'equipament.
- Altres funcions pròpies d'aquest llocs de treball a determinar per l'Ajuntament i que li siguin atribuïdes.

2.4. Realitzar les substitucions del personal propi del Departament d'Esports que desenvolupa les seves tasques dins del programa d'activitats esportives i d'atenció al públic que s'ofereix.

Serà d'aplicació el següent protocol:

- Un cop l'Ajuntament detecta la necessitat de cobrir una absència s'adreçarà a l'empresa adjudicatària per comunicar la substitució.
- Per a un bon funcionament s'intentarà que l'empresa sempre designi a la mateixa persona.
- Les persones que hagin de cobrir l'absència hauran d'estar informats i formats sobre les qüestions tècniques de l'equipament. El temps per aquesta formació s'entén que està inclosa en el preu del contracte.
- La comunicació de les substitucions realitzades per l'Ajuntament amb més d'un dia d'antelació s'han de cobrir de forma obligatòria. En cas de peticions d'urgència del mateix dia, l'empresa ha d'utilitzar tots els recursos possibles per intentar cobrir el servei.

Per tal d'oferir uns servei de qualitat i evitar incidències derivades del desconeixement o manca d'informació, la o les persones designades per cobrir el personal d'atenció al públic hauran de tenir una formació obligatòria abans de cobrir aquestes vacants. La formació i el temps necessari per aquesta, vindran condicionats pel tipus de substitució que es necessiti.:

- a) Substitució puntual immediata. Serà la que es demani el mateix dia o la que no es pugui notificar amb antelació mínima de 24 hores
- b) Substitució puntual programada. Serà la que es demani amb un temps superior a 24h.



- c) Substitució temporal. Serà la que tingui unes condicions d'horari fixes i concretes i de mitja-llarga durada.

En funció de cada categoria s'haurà de definir la formació que rebrà de forma específica en el projecte de pla de formació per cada lloc de treball per tal que no es detecti o es minimitzi aquesta situació en el client.

Les característiques específiques que comporta el servei d'atenció al públic i que a diferència de la resta del programa no es poden considerar en el marc dels coneixements bàsic del propi treball, implica que aquests coneixements necessaris incorporin clarament el coneixement del programa de gestió de clients, els serveis oferts, processos administratius que es desenvolupen i coneixement dels centres, (localització de la documentació, tasques específiques a desenvolupar, codis d'alarma, identificació d'espais, localització de llums i altres.

S'haurà de fer una proposta d'aquests aspectes acord al nivell de la substitució (immediata, programada o temporal), elaborant un procediment de substitucions del personal, mitjançant un manual d'ús i procediments de la instal·lació.

2.6. L'adjudicatari, anualment col·laborarà en la proposta de les accions de màrqueting i promoció dels serveis de la instal·lació. Així també reforçarà les promocions dels programes i serveis fent la cartelleria i material d'imatge necessari, prèvia validació del Departament d'Esport. Es valorarà el número d'accions que l'empresa adjudicatària proposa que portarà a terme.

3. Aspectes generals del contracte.

La prestació d'aquests serveis es farà sota la supervisió de l'Ajuntament de Gavà, a través del departament d'esports, que elabora el programa de serveis esportius i a qui correspon el disseny i la supervisió organitzativa i tècnica.

3.1 El Departament d'Esports determinarà els horaris de la prestació del servei, derivats dels calendaris i horaris d'obertura i tancament, plans esportius i plans d'utilització dels diferents equipaments esportius municipals de la ciutat. Aquests seran susceptibles de canvis, derivats de les necessitats dels serveis, l'equilibri oferta-demanada per a la ciutadania, nivell d'assistència, etc. Aquests canvis es faran de manera consensuada amb l'empresa adjudicatària i amb la suficient antelació i planificació. El baix rendiment de les activitats podrà comportar la possibilitat d'eliminació immediata sense haver d'esperar a la finalització de la temporada i/o el període determinat per a la revisió de la planificació esportiva.

3.2 Per al desenvolupament dels diferents serveis objecte d'aquest contracte l'empresa adjudicatària assignarà el personal adient, qualificat tècnicament, i amb un



perfil adequat a la tipologia, filosofia de desenvolupament d'aquests i amb la titulació adequada segons les lleis vigents (aquest punt es desenvolupa en un apartat específic del plec), tant per als empleats actuals com per a futurs. L'incompliment d'algunes d'aquestes premisses podrà causar la baixa d'aquest personal.

3.4 A més del personal específic adscrit a cada funció, l'empresa adjudicatària disposarà d'un equip tècnic directiu per coordinar tota l'execució dels diferents programes i serveis, corregint les possibles desviacions i tot fent una avaluació continuada a través d'una coordinació presencial. Així mateix, l'equip directiu tècnic i/o coordinador haurà de garantir la seva presència en els diferents horaris d'obertura dels equipaments al llarg de la setmana. Aquest servei es podrà compartir amb les tasques de docència sota els criteris següents:

- El personal de l'equip directiu podrà fer com a màxim un 5% del volum d'hores anuals com a docent per cobrir baixes de personal i sempre amb el propòsit de no deixar de donar servei. El Departament d'Esports podrà decidir que aquest volum d'hores no es concentrin en un determinat període si s'observa que repercuteix en les tasques de direcció tècnica.
 - Les hores realitzades per l'equip tècnic directiu com a docent seran comptabilitzades econòmicament al preu del servei desenvolupat i es descomptaran del servei de direcció tècnica.
 - En cap cas podrà coincidir tot el personal que conforma l'equip tècnic directiu com a docents.

Així mateix l'equip directiu tècnic i/o coordinador designat serà el responsable i interlocutor de l'empresa adjudicatària davant del Departament d'Esports.

3.5 L'empresa adjudicatària elaborarà una assignació del seu personal als diferents programes i serveis, i intentarà mantenir al llarg del curs l'assignació d'aquest personal, el qual tindrà dret a baixes justificades, però tenint en compte les tasques derivades de la incorporació de nou personal (presentacions als companys, conducció inicial, període de prova, ...). A tal efecte el Departament d'Esports podrà demanar una relació del personal adscrit amb els seus horaris de treball.

3.6 La representació de l'empresa adjudicatària haurà d'assistir a totes les reunions que el Departament d'Esports consideri oportunes, amb la presència del Departament d'Esports, sí s'escau, amb les diferents àrees de la prestació de serveis objecte d'aquest contracte per garantir el bon funcionament i coordinació d'aquests àrees en la prestació del servei, unificació de criteris i dinàmiques de millora contínua, participació i treball en equip envers a la millora de la qualitat i funcionament en general.

3.7 Amb caràcter trimestral i anual l'empresa adjudicatària elaborarà un informe de gestió o fulls de control d'indicadors que farà arribar en format informàtic i en paper



al departament d'esports i/o persones que l'Ajuntament de Gavà designi a tal efecte. Aquest informe es definirà conjuntament amb el departament d'esports. Aquestes dades seran de caràcter intern de gestió ordinària durant tots els mesos, per així poder tenir un major feedback del funcionament ordinari del servei mes a mes i de la projecció de la gestió. De la mateixa manera també es mantindrà actualitzat de forma diària els usos de piscina en els diferents centres i vasos, les zones d'aigües, les sales de fitness i l'assistència dels cursos i activitats desenvolupades.

3.8 L'empresa adjudicatària col·laborarà amb el Departament d'Esports per a facilitar i motivar la relació social dels usuaris i usuàries. Així mateix, es correspondrà amb el Departament d'Esports en el compliment propi i dels usuaris i usuàries de les normes d'ús dels diferents serveis i de les instal·lacions esportives on es desenvolupen.

3.9 El personal de l'empresa adjudicatària que executi els serveis haurà de complir la normativa interna que regeix pels treballadors en matèria de vestuari i normativa d'ús de les instal·lacions esportives de l'Ajuntament de Gavà.

3.10 El personal adscrit a la prestació del servei, haurà de tenir coneixement dels dos idiomes cooficials, per a atendre a les persones que s'expressin en aquests.

4. Titulació i experiència del personal contractat per l'empresa adjudicatària.

La formació mínima per cada un dels col·lectius de personal contractat per l'empresa adjudicatària ha de ser la que es detalla a continuació:

Tota persona que treballi per donar serveis esportius haurà de constar en el Registre Oficial de Professionals de l'Esport de Catalunya (ROPEC), que és l'eina que garanteix l'acreditació de les persones que exerceixen les activitats professionals regulades a la Llei 3/2008 de l'exercici de les professions de l'esport. Les persones graduades o llicenciades en CAFE no s'han d'inscriure al ROPEC sinó que han d'estar col·legiades a Col·legi de professionals de l'activitat física i l'esport de Catalunya (COPLEFC).

4.1 Director/a tècnic/a i coordinador/a tècnic/a: contractació de persones titulades en estudis de Cicle Formatiu de Grau Superior d'animació d'activitats físiques i esportives o Llicenciats/des en Ciències de l'Activitat Física i l'Esport.

4.2 Atenció a l'usuari: contractació de persones titulades en estudis de Cicle formatiu Grau Superior relacionats amb l'administració i gestió, pels treballadors/es d'horari estable i continuat.



4.3 Serveis Esportius:

- Servei d'assessorament i atenció en la sala de Fitness: contractació de persones titulades en estudis de Cicle Formatiu de Superior d'animació d'activitats físiques i esportives, Diplomats/des i/o Llicenciats/des en Ciències de l'Activitat Física i l'Esport i/o titulació específica reglada per al desenvolupament del servei.
- Servei d'activitats físiques i aquàtiques: contractació de persones titulades en estudis de Cicle Formatiu de Grau Superior d'animació d'activitats físiques i esportives, Diplomats/des i/o Llicenciats/des en Ciències de l'Activitat Física i l'Esport i/o titulació específica reglada per al desenvolupament del servei.

Sense un aspecte normatiu en l'àmbit de les activitats físiques i aquàtiques existeix la figura del tècnic de suport per a persones amb necessitats educatives específiques. Per aquests professionals es demanarà que per part de l'empresa es generin accions formatives específiques dins del pla de formació que permeti disposar de personal amb formació en aquest àmbit. Al ser un àmbit específic no reglat en el marc de l'activitat física és imprescindible que el personal disposi d'una experiència, perfil professional i personal ajustat a les necessitats d'aquestes persones més enllà del propi de l'activitat.

- Servei de salvament i socorrisme: el personal contractat per a aquest servei haurà d'acreditar una titulació en matèria de socorrisme i salvament aquàtic, i coneixements d'atenció sanitària immediata, d'acord amb la normativa aplicable.
- Serveis de salut: contractació de persones titulades en estudis de Cicle Formatiu de Grau Superior de dietètica i nutrició, Llicenciats/des en Fisioteràpia, Llicenciats/des en Medicina, Llicenciats/des en Ciències de l'Activitat Física i l'Esport especialitzats en salut.

5. Calendari i planificació del servei.

La majoria dels equipaments esportius de la ciutat de Gavà funcionaran de forma continuada al llarg de tot l'any. El Departament d'Esports comunicarà a l'adjudicatària el calendari i horari d'obertura de cada equipament, a més a més del calendari de festes locals. Malgrat això, el Departament d'Esports, pot establir períodes d'obertura i tancament de la instal·lació per motius de treballs, per calendaris esportius en dies festius, de



manteniment o d'altres que ho justifiquin, els quals li seran comunicats amb anterioritat suficient a l'empresa adjudicatària.

Per a cada curs el Departament d'Esports, elaborarà un calendari anual amb la distribució d'horaris i dies. Aquest calendari del curs serà lliurat a l'empresa adjudicatària amb antelació per poder fer les seves previsions. Així mateix cada període, mes, trimestre, temporada i/o any, el Departament d'Esports, amb la col·laboració i suggeriments de l'empresa adjudicatària, planificarà una distribució especial, de tots els serveis objecte d'aquest contracte, per als períodes que a continuació s'exposa:

- Període de Nadal
- Període de setmana santa.
- Període d'estiu: finals de juny a setembre.
- Períodes especials (parades tècniques).

En l'Annex 1 es presenta a mode orientatiu els horaris i calendari a desenvolupar en els diferents espais del contracte.

6. Control, seguiment i inspecció de la prestació del servei

El control, seguiment i inspecció de la prestació del servei serà realitzat per l'Ajuntament de Gavà, mitjançant la persona o persones que comunicarà a l'empresa adjudicatària, la qual atendrà totes les indicacions que li siguin proposades i les durà a terme.

Tanmateix, l'Ajuntament de Gavà, quan ho consideri oportú, podrà incorporar un seguiment extern a la gestió ordinària per al desenvolupament del control i seguiment específics en la gestió del servei.

7. Personal que prestarà els serveis.

Per a la prestació dels diferents serveis objecte d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària assignarà el personal adient, qualificat tècnicament, i amb un perfil adequat a la tipologia, filosofia de desenvolupament d'aquests i amb la titulació escaient.

- 7.1. Requeriments professionals, condicions laborals i de seguretat i higiene en el treball. L'empresa haurà de complir de forma general tot allò que s'estableix a tota la normativa vigent, tenint en compte de forma específica allò regulat en la següent normativa:



- REIAL DECRET LEGISLATIU 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.
- LLEI 3/2008, de 23 d'abril, de l'exercici de les professions de l'esport.
- RESOLUCIÓ EMO/2911/2012, de 21 de desembre, per la qual es disposa la inscripció i la publicació del Conveni col·lectiu de treball de les empreses privades que gestionen equipaments i serveis públics afectes a l'activitat esportiva i de lleure per als anys 2012-2014 (codi de conveni núm. 79001905012002).
- LLEI ORGÀNICA 1/1996, de Protecció Jurídica del Menor, modificada per la [Llei 26/2015](#).
- DECRET LEGISLATIU 1/2000, de 31 de juliol, pel qual s'aprova el Text únic de la Llei de l'esport.
- LLEI 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, successives reformes i normativa de desplegament de la mateixa.
- REIAL DECRET 171/2004, de 30 de gener, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995.

7.2. Pla de formació

La planificació i execució d'aquest pla va a càrrec de l'adjudicatari i ha d'implicar la totalitat del personal que treballarà en el servei. Aquesta planificació es durà a terme durant tots els anys de contracte i, en cas de pròrroga, haurà d'incloure també les accions formatives (reciclatges i noves activitats) que es realitzin durant aquest període.

L'Ajuntament, en qualsevol moment podrà demanar a l'empresa adjudicatària el pla de formació i perfeccionament tècnic on s'estableixin els sistemes d'actualització i reciclatge, per al personal. Igualment donarà comptes, en els informes del personal que ha participat en aquests plans de formació i dels nivells d'aprofitament.

Totes les despeses generades per la formació inicial, d'actualització i reciclatge professional (incloses les de planificació i supervisió de la formació, la docència i els materials) hauran de ser assumides per l'empresa adjudicatària.

Les hores dedicades a la formació inicial, d'actualització i reciclatge professional -en el cas que les persones treballadores les realitzin dins dels seus horaris de treball-, ni el temps de desplaçaments per rebre aquestes formacions, no es podran comptabilitzar ni facturar, sota cap concepte, com a prestació dels serveis adjudicats. L'empresa adjudicatària haurà d'assumir, en funció dels acords del seu conveni laboral, el cost del temps de formació.

L'empresa ha de vetllar pel reciclatge extern i la formació continuada pròpia d'aquest personal, per tal de garantir el bon funcionament del servei i aportar un pla de formació específic per a cada lloc de treball, per poder incorporar noves tècniques i nous coneixements en benefici del funcionament de la instal·lació, així com per als usuaris i usuàries de la instal·lació.



Totes les despeses generades per la formació inicial, d'actualització i reciclatge professional (incloses les de planificació i supervisió de la formació, la docència i els materials) hauran de ser assumides per l'empresa adjudicatària. En ell s'ha d'implicar la totalitat del personal que treballarà en el servei. Aquesta planificació es durà a terme durant tots els anys de contracte i, en cas de pròrroga, haurà d'incloure també les accions formatives (reciclatges i noves activitats) que es realitzin durant aquest període.

Aquest pla es presentarà abans de l' inici de la temporada (setembre) per part de l'empresa i per a tot l'any actualitzat i adaptat a la realitat dels equipaments de Gavà, temporalitzat, i amb el volum d'hores que hi destinarà a cada formació, tant dels programes externs com dels programes interns de la pròpia empresa, incloent responsable de la formació interna i externa. El pla serà aprovat i supervisat per part de l'Ajuntament, o la direcció del servei per tal que estigui alineat amb el servei a desenvolupar.

En tots els casos i independentment del pla de formació la o les persones que hagin de cobrir qualsevol absència hauran de estar informats i formats sobre les qüestions tècniques de l'equipament. El temps per aquesta formació s'entén que està inclosa en el preu del contracte.

7.3. Assignació del personal

L'empresa adjudicatària elaborarà una assignació del seu personal als diferents programes i serveis abans esmentats, i intentarà mantenir al llarg del curs l'assignació d'aquest personal.

7.4. Processos de selecció del personal i substitucions

L'empresa adjudicatària disposarà de sistemes i procediments adients de selecció del personal i de bases de dades que permetin una gestió àgil de les substitucions, evitant que les incidències produïdes per motius no previsibles (Indisposicions, ILT o d'altres situacions) tinguin com efecte la manca de cobertura del servei contractat.

En cas de baixes temporals o substitucions del personal que de forma habitual prestarà el diferents serveis, l'empresa adjudicatària tindrà en compte les tasques derivades de la incorporació de nou personal substituït (presentacions, coneixement i informació de les tasques a desenvolupar, conducció inicial, període de prova, etc...).

L'Ajuntament de Gavà pot requerir a l'empresa adjudicatària la substitució de qualsevol treballador o treballadora, sempre de forma justificada i si existeixen evidències de manca de compliment en les seves tasques professionals, sempre en el marc de l'aplicació de la normativa laboral vigent.

El contractista articularà els mecanismes necessaris que garanteixin la promoció econòmica i professional de la plantilla. Així mateix es preveuran mecanismes de selecció adients per cobrir les vacants que es produeixin.

A l'objecte de garantir l'estabilitat laboral no es podran realitzar contractacions eventuais per cobrir vacants definitives. En concordança, es procedirà a la conversió dels diferents contractes eventuais en vigor, sempre que aquests s'estiguin utilitzant per la realització de feines ordinàries.



Per a les noves contractacions, l'empresa adjudicatària es compromet a la integració laboral de grups amb dificultats d'inserció social, més concretament persones en risc o en situació d'exclusió social, en el cas que això sigui possible, aquesta selecció es realitzarà a través del servei local d'ocupació en coordinació amb l'àrea de serveis socials de l'Ajuntament de Gavà.

7.5. Subrogació de Personal

La prestació de serveis objecte d'aquest contracte dona continuïtat a la gestió actual. Per tant existeixen contractes anteriors per la mateixa o similar prestació del servei definit. Atenent a aquesta circumstància existeix subrogació de personal. La relació d'aquests treballadors/es, es troba en l'Annex 2.

- Conveni col·lectiu de treball de les empreses i entitats privades que gestionen equipaments i serveis públics afectes a l'activitat esportiva i de lleure (codi de conveni núm. 79001905012002).

7.6. Dependència laboral

Tot el personal que realitzi les tasques objecte d'aquest contracte estarà sota la dependència laboral exclusiva de l'empresa adjudicatària contractada, d'acord amb la legislació laboral vigent. L'empresa adjudicatària, dins del marc legal vigent, serà la única responsable de garantir l'adequació dels procediments de selecció i contractació del personal. Igualment serà la responsable de garantir els drets laborals, el compliment dels horaris, tasques, realitzar el seguiment i, en cas necessari, tramitar la imposició de procediments sancionadors.

Totes les empreses han de portar a terme el control horari de la jornada segons el RD. Ley 8/2019. Aquest control podrà ser consultat per part de l'Ajuntament per comprovar la realització del servei. En cas de no disposar d'ell es considerarà que el servei no s'ha realitzat i per tant no es realitzarà el seu abonament.

7.7. Uniformes de treball i identificació

Tot el personal adscrit als diferents serveis, haurà d'anar totalment uniformat, amb elements d'imatge comuns, amb la roba de treball que garanteixi les condicions higièniques sanitàries, de seguretat i de comoditat per la prestació del servei en el qual estan assignats.

La roba de treball incorporarà els logotips amb la imatge de l'Ajuntament de Gavà, que seran comunicats amb antelació suficient a l'empresa. La roba de treball no han de dur eslògans o missatges de cap tipus. El calçat serà l'apropiat al servei a desenvolupar i acord amb la uniformitat a portar, a excepció del logotip de l'empresa adjudicatària del servei.

Totes les despeses de vestuari professional, incloses les que fan referència als Equips de protecció individual i a les identificacions, seran a càrrec de l'empresa adjudicatària.



Serà obligatori que tot el personal de l'empresa que presti serveis a les instal·lacions porti una identificació visible que contingui com a mínim informació del seu nom, cognoms i càrrec.

L'Adjudicatari haurà d'equipar al personal segons el que indica el conveni laboral al que estigui subscrit

7.8. Altres aspectes normatius a desenvolupar.

PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS. L'empresa adjudicatària haurà de complir el previst a la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, inclòs el lliurament dels EPI a les unitats de servei, i el RD 171/2004, que desenvolupa l'article 24 de l'anterior llei, així com tota la normativa d'obligat compliment en l'àmbit de les lleis laborals.

Així mateix, tot el personal que presti serveis en les instal·lacions esportives, de forma independent a la seva categoria i tasques, haurà de disposar del certificat negatiu del Registre Central de Delinqüents Sexuals, en compliment de la Llei Orgànica 1/1996, de Protecció Jurídica del Menor, modificada per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència i la Llei 45/2015, de 14 d'octubre, de Voluntariat.

8. Material tècnic.

El Departament d'esports facilitarà a l'empresa adjudicatària tot el material tècnic necessari per a desenvolupar totes les funcions que són objecte d'aquesta adjudicació, això inclou el material esportiu.

L'empresa adjudicatària haurà de fer un bon ús i mantenir, junt amb el Departament d'Esports, un inventari de tots aquests elements. El Departament d'Esports entregarà a l'adjudicatari un acta d'entrega amb la relació de tot el material tècnic inventariable que equiparà la instal·lació, el qual serà signat per aquesta com a receptora d'aquest material. Un mal ús o custòdia d'aquests materials per part de l'empresa adjudicatària, que derivi en una ruptura o pèrdua parcial o total i com a conseqüència provoqui una baixa d'aquest, comportarà l'obligació de restablir-lo per part de l'entitat adjudicatària amb les mateixes característiques del bé o superiors.

Qualsevol anomalia que sigui detectat en aquests elements serà comunicat a la direcció del Departament d'Esports.

Dins l'apartat "altres mèrits" es valorarà que l'empresa adjudicatària faci una dotació de material esportiu per a desenvolupar els programes i serveis. La valoració es realitzarà segons proposta de despesa en material a preu mercat.



8.1. Material informàtic

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar:

- Equips (ordinadors, impressores, altres dispositius, etc.)
- Programari (Sistema operatiu, eines ofimàtiques, programari específic, antivirus, etc.)
- Telèfons mòbils per a la comunicació per veu amb els diferents agents de l'ajuntament.

L'ajuntament el proveirà de:

- Accés a Internet
- Escriptori virtual bàsic amb les aplicacions de gestió que necessitin utilitzar, entregat amb accés de programari que s'hauran d'instal·lar en els equips de l'empresa.
- Usuaris de xarxa de l'entorn d'escriptoris virtuals
- El servei de suport a usuaris, serà restringit només a les aportacions fetes per l'Ajuntament.

9. Ratis dels diferents grups d'activitat.

El Departament d'Esports, marcarà els criteris de qualitat en la prestació d'aquest servei. L'empresa adjudicatària els aplicarà de forma acurada i correcta. A la vegada, l'empresa adjudicatària proposarà els ratis d'usuaris i usuàries pels diferents grups i activitats, tot sent el Departament d'Esports qui els determini.

El Departament d'esports validarà en casos puntuals l'ampliació o disminució d'aquest rati per adaptacions a l'oferta/demanda o bé per motius específics del servei en particular.

9. Drets i obligacions del contracte.

Seràn obligacions bàsiques del contractista les següents:

- Prestar el servei objecte del contracte a partir de la seva entrada en vigor, d'acord amb les previsions establertes en el Plec de clàusules tècniques i administratives o que en resultin de l'oferta adjudicativa. Així, seran obligatòries per al contractista les millores d'execució que pugui oferir en el procés de selecció, d'acord amb la regulació específica del mateix, i sempre que hagin estat acceptades per l'Ajuntament.



- Responsabilitzar-se de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixin per l'Ajuntament o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.
- Conservar les instal·lacions i mitjans utilitzats i mantenir-los en perfecte estat durant tot el temps que es presta el servei.