

0. CONDICIONS GENERALS

0.1 OBJECTE

És l'objecte d'aquest plec de clàusules d'explotació el servei públic municipal "Complex Aquàtic de Vilafranca del Penedès", el qual es prestarà de forma indirecta en règim de concessió administrativa. El contracte administratiu comprèn:

- La gestió integral i l'explotació de les instal·lacions i serveis actuals del Complex Aquàtic. El Complex se situa a la zona esportiva municipal de Vilafranca del Penedès, i tant els edificis com el sòl tenen la qualificació de béns de domini públic (servei públic).
- La gestió i explotació de serveis d'activitats físiques i esportives de lleure i salut que es programin en altres equipaments del Servei d'Esports, relacionats amb els serveis del Complex Aquàtic.
- La gestió del Servei d'Atenció Ciutadana d'Activitat Física i Esports i dels serveis administratius generals de l'oficina tècnica del Servei d'Esports.
- La gestió i explotació del servei de fisioteràpia i del servei d'acollida del Complex Aquàtic.
- La gestió i explotació de l'Hídric.

El servei públic es gestionarà de forma indirecta i sota la modalitat de concessió administrativa, en nom i amb la imatge del Servei d'Esports de Vilafranca del Penedès, i tindrà les característiques i l'extensió previstes en aquest plec.

0.2 DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL DEL COMPLEX AQUÀTIC I ELS SEUS SERVEIS

El Complex Aquàtic és una instal·lació esportiva municipal situada a la zona esportiva de Vilafranca del Penedès, formada per diferents espais esportius (vasos interiors, vasos exteriors, solàrium i zones enjardinades, sala de fitnes, sales polisportives, zones d'aigües, espais destinats a serveis mèdics i salut, dues pistes de pàdel i els espais auxiliars necessaris per a les persones usuàries i els propis de la seva gestió.

Part de la instal·lació es va posar en funcionament l'any 1999 i, en un segon projecte dut a terme el 2010 es va fer l'ampliació de la instal·lació.

Des de la seva posada en funcionament s'ha gestionat indirectament mitjançant la fórmula de la concessió administrativa, mitjançant una empresa privada.

Tractant-se d'una instal·lació en funcionament, la nova concessionària haurà d'adaptar-se i executar l'oferta esportiva programada per l'estiu de 2021, i assumir les relacions contractuals vigents amb les actuals persones abonades. Les quotes percebudes per l'anterior concessionària pels serveis que no hagin estat encara prestats, es traspassaran directament a la nova concessionària per part de l'anterior.

La concessionària està obligada a subrogar tot el personal que actualment es troba contractat per l'empresa que explota l'equipament i es troba adscrit al servei, segons la relació detallada en *l'annex PERS01 i PERS02*.

La nova concessionària haurà d'efectuar totes les actuacions necessàries per assegurar que aquest canvi en la gestió no afecti les persones usuàries del Complex Aquàtic .

0.3 TERMINIS DE LA CONCESSIÓ

La concessió tindrà vigència des de **la data en que s'estableixi l'inici del contracte i s'extingirà el 30 de juny de 2023** (ambdues dates incloses com a període de la concessió). En total, per tant, la durada serà de dos anys amb possibilitat d'un any màxim més de pròrroga. (juny de 2024).

La concessionària, pel fet de concórrer al concurs, es compromet a prestar a càrrec seu els serveis que es relacionen a continuació dins dels terminis que s'estableixen:

1. Iniciar la prestació de la totalitat de serveis inclosos en aquest plec en la data que s'estableixi l'inici del contracte, amb l'excepció d'aquells per als quals es determini una data posterior.
2. Fins la finalització de la temporada d'estiu del 2021, la concessionària haurà de prestar els serveis i les activitats programades i contractades amb els usuaris prèviament a l'adjudicació de la concessió.
3. Equipar a tot l'equip de treball segons l'establert envers a l'Equipació del personal en un marge de 2 mesos.
4. Entregar la realitat de la situació mediambiental del Complex Aquàtic segons s'estableix a la Resolució TES/1711/2020.
5. Prestar el servei del bar-cafeteria abans de 30 dies naturals des de l'inici del contracte.
6. En el moment d'iniciar la nova temporada (setembre) caldrà que estiguin resolts els següents aspectes:
 - Sistema de tiketing per la gestió d'incidències.
 - Digitalització del pla de manteniment.
 - Digitalització del pla de neteja.
 - Revisió de l'actual Reglament de Règim Intern i aplicació de la nova proposta.
 - Aplicació del Pla de Prevenció de Riscos Laborals.

- Finalització de la tramitació per a l'autorització de funcionament de la consulta del Servei de Fisioteràpia.

0.4 OBJECTIUS GENERALS DE LA GESTIÓ DELS SERVEIS

La concessionària haurà de basar tota la programació de la seva gestió en funció de l'assoliment dels objectius generals següents:

- Aconseguir que el Complex Aquàtic sigui un referent de l'oferta d'activitats físiques i esportives de lleure i salut a Vilafranca i a l'entorn d'influència.
- Orientar la concessió a una gestió de processos.
- Obtindre la màxima rendibilitat social de les instal·lacions i serveis.
- Obtindre una gestió eficient, racionalitzant les despeses de funcionament i aconseguint una rendibilitat econòmica que no resti qualitat als serveis.
- Aconseguir una adaptació continuada de l'oferta de serveis a la demanda; comprènent les necessitats de les persones usuàries, satisfent els seus requeriments i avançant-se a les seves expectatives futures.
- Aconseguir que els/les usuaris/es tinguin una imatge de qualitat de les instal·lacions i de la seva oferta de serveis.
- Crear i mantenir en l'organització interna un ambient on el personal s'involucri en la consecució dels objectius de la concessió.
- Aconseguir que els/les usuaris/es constatin de forma contínua a les instal·lacions i els serveis la titularitat del Servei d'Esports.
- Aconseguir que els/les usuaris/es constatin l'oferta de serveis com equilibrada en funció de la relació preu/oferta i preu/qualitat.

El Servei d'Esports podrà concretar anualment aquests objectius generals en altres més específics per la valoració de la gestió de la concessionària.

0.5 OBLIGACIONS GENERALS DE LA CONCESSIONÀRIA RELATIVES A LA GESTIÓ I EXPLOTACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS DEL COMPLEX AQUÀTIC

Sense perjudici de les obligacions que legalment procedeixen i de les quals es deriven en general d'aquest plec, seran obligacions específiques de la concessionària, realitzant-se al seu càrrec i sota la seva responsabilitat :

1. Tot allò que quedi reflectit en aquest document i els seu annexos, amb el nom i la imatge del Servei d'Esports.
2. Prestar el servei amb la continuïtat i la regularitat establerta, sense altres interrupcions que les que el Servei d'Esports autoritzi. En cas d'extinció del contracte, la concessionària ha de continuar prestant el servei, en les mateixes



condicions que estiguin vigents en aquell moment, fins el moment en què torni a quedar garantida la gestió.

3. Complir estrictament les instruccions dictades pel Servei d'Esports pel que fa a la gestió i l'explotació del Complex Aquàtic i dels serveis expressats en aquest plec, sens perjudici de rebre les compensacions que s'estableixin en el supòsit de referir-se a actuacions no previstes en aquest plec.
4. Ajustar la gestió global als objectius generals d'aquest plec i als específics establerts pel Servei d'Esports.
5. Adaptar el serveis i les instal·lacions a les normatives legals que siguin vigents en cada moment.
6. Destinar les instal·lacions a l'objecte específic de la concessió i no aplicar-les a altres usos o finalitats, llevat d'autorització expressa del Servei d'Esports.
7. Estar en possessió de tots els permisos necessaris per a l'exercici de l'activitat, i complir estrictament les normatives vigents en matèria tributària, laboral i social, de salut i de seguretat.
8. Planificar, programar, organitzar, executar, coordinar i avaluar el programes i serveis del Complex Aquàtic: activitats físico-esportives, gestions administratives pròpies de la gestió del Complex Aquàtic, servei d'atenció i assessorament al ciutadà a través del Servei d'Atenció Ciutadana, gestions administratives de l'oficina tècnica del Servei d'Esports, gestionar els espais destinats a serveis mèdics i salut, l'Hídric i d'altres que pugui ofertar la concessionària aprovades pel Servei d'Esports. S'hauran de respectar com a mínim totes i cadascunes de les prescripcions descrites en els annexos d'aquest plec.
9. El sistemes d'inscripció i d'admissió d'usuaris hauran de ser objectius i no discriminatoris. Els terminis, requisits i processos hauran de ser públics i se n'haurà de fer publicitat.
10. Executar l'oferta de serveis i activitats tal i com ha estat programada pel restant de per a la temporada d'estiu 2021 per l'anterior concessionària i prestar els serveis a les persones usuàries que ja han contractat els serveis prèviament a l'inici de la concessió. A aquests efectes la nova concessionària rebrà els ingressos obtinguts per aquests conceptes encara no prestats.



11. Conservar, mantenir en bon estat d'ús, netejar i millorar la totalitat instal·lacions i espais del Complex Aquàtic, d'acord amb les condicions expressades en aquest document: l'edifici, equipaments, zones enjardinades, entorn d'influència i béns en general, segons el programa de conservació i manteniment ofertat i les seves posteriors modificacions. Per valorar l'adequat manteniment del Complex Aquàtic, la concessionària contractarà i es farà càrrec de les despeses d'una auditoria tècnica-industrial anualment, segons els criteris establerts en *l'annex MAN01*.
12. Divulgar i publicitar l'oferta de serveis, condicions d'accés i preus, d'acord amb les condicions expressades en aquest document.
13. Dotar la instal·lació amb l'equipament mínim descrit en *l'annex CG05 i CG06* d'aquest plec, i amb els béns en general que siguin necessaris per un bon funcionament dels serveis i per una gestió de la instal·lació tècnicament moderna. Aquests béns i equipaments hauran de ser renovats periòdicament per assegurar en tot moment la seva total funcionalitat.
14. No alienar ni gravar els béns objecte de la concessió.
15. Abonar al Servei d'Esports els cànon de la concessió d'acord amb el previst al pla de viabilitat d'aquest plec.
16. Formalitzar al seu càrrec una **pòlissa d'assegurança "multirisc"** que cobreixi en cada moment el valor real de mercat de l'edifici, les seves instal·lacions, i equipaments, preveient la seva actualització en el moment de l'ampliació de l'edifici. En el cas de sinistre la concessionària estarà obligada a la reconstrucció i restitució dels béns danyats, i a fer-se càrrec del valor de la franquícia si fos el cas. En el supòsit que el sinistre impliqués la desaparició total de la instal·lació, la pòlissa inclourà que el beneficiari serà el Servei d'Esports, el qual decidirà sobre les actuacions a realitzar en aquest cas. La còpia de la pòlissa i dels rebuts corresponents al pagament de les primes, s'haurà de presentar al Servei d'Esports en el termini màxim de 30 dies naturals a comptar des de l'endemà de la data de formalització de la concessió. Les renovacions anuals de la pòlissa també caldrà presentar-les en el termini màxim de 30 dies naturals a comptar des de l'endemà de la seva renovació.
17. Respondre de qualsevol dels danys causats a tercers que es derivin del funcionament de les instal·lacions i serveis del Complex Aquàtic. A aquests efectes, la concessionària formalitzarà una **pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil** que cobreixi qualsevol cas i capital necessari pels danys a tercers derivats de l'estat i ocupació de l'edifici, del funcionament de les instal·lacions i dels serveis i activitats que realitzi i del personal al seu càrrec. La còpia de la pòlissa i dels rebuts corresponents al pagament de les primes s'hauran de presentar al Servei d'Esports



en el termini màxim de 30 dies naturals a comptar des de l'endemà de la data de formalització de la concessió. Les renovacions anuals de la pòlissa també caldrà presentar-les en el termini màxim de 30 dies naturals a comptar des de l'endemà de la seva renovació.

18. Contractar una **assegurança d'accidents** personals pels usuaris de tots els serveis oferts pel Complex Aquàtic segons s'estableix a l'article 151 del Decret 58/2010, de 4 de maig, de les entitats esportives de Catalunya. La cobertura mínima dels riscos serà l'establerta a l'article 152 del decret citat.
19. Elaborar i presentar en el termini màxim de 60 dies naturals a comptar des de l'endemà de la data de formalització de la concessió, el **Reglament específic de funcionament intern de la instal·lació i serveis del Complex Aquàtic**, que haurà de ser aprovat pel Servei d'Esports. Fins aquest moment serà vigent la normativa de règim intern del Complex Aquàtic i el reglament d'ús de les instal·lacions esportives municipals, detallats en *l'annex ACL01* d'aquest plec.
20. Elaborar i presentar en el termini màxim de 90 dies naturals a comptar des de l'endemà de la data de formalització de la concessió el **Pla de prevenció de riscos laborals**, que haurà de ser aprovat pel Servei d'Esports. Fins aquest moment serà vigent el pla actual, que podrà ser consultat prèvia petició al Servei d'Esports.
21. Elaborar i presentar en el termini màxim de 90 dies naturals a comptar des de l'endemà de la data de formalització de la concessió el **Pla de seguretat i emergència de la instal·lació i serveis del Complex Aquàtic**, que haurà de ser aprovat pel Servei d'Esports. Fins aquest moment serà vigent el pla de seguretat actual, que podrà ser consultat prèvia petició al Servei d'Esports.
22. La concessionària estarà obligada a retornar, en finalitzar el contracte, els béns, equipaments i les instal·lacions cedides en ús, en la mateixa forma que les va rebre i amb les millores i ampliacions realitzades o nous béns adquirits, sense tenir dret a percebre cap indemnització per les obres o subministraments realitzats per la millora, adaptació o ampliació, o adquisició de nous béns, durant el transcurs de la vigència del contracte.
23. La concessionària no podrà realitzar obres o subministraments de millora, adaptació, ampliació i/o inversió, sense l'aprovació prèvia del Servei d'Esports.
24. No cedir o traspassar a tercers persones la concessió, tret que s'autoritzi prèviament i formalment pel Servei d'Esports; no obstant, podrà concertar amb tercers la gestió de **prestacions accessòries les quals no afectin directament el tracte amb l'usuari**, essent però la concessionària l'única responsable davant del Servei d'Esports de la gestió del servei. En aquests casos, la concessionària, amb un



mes d'antelació, haurà de presentar al Servei d'Esports la proposta de qualsevol tipus de contracte amb indicació de les clàusules i condicions que plantegi establir, perquè aquest l'autoritzi i si ho creu convenient es realitzin les modificacions adients.

25. La concessionària haurà d'assumir alguns contractes de continuïtat amb empreses externes segons s'estableix en *l'annex CG01* (especificacions de les condicions envers la contractació d'empreses externalitzades).
26. Correspon exclusivament a l'empresa contractista la **selecció del personal**, el qual, reunint els requisits de titulació establerts en el plec de prescripcions tècniques hagin de formar part de l'equip de treball necessari per a l'execució del present contracte, sens perjudici de la prèvia o posterior comprovació per part del Servei d'Esports del compliment dels esmentats requisits per la empresa contractista.
27. Els contractes a formalitzar per l'adjudicatari amb el personal necessari per a la prestació del servei tindran com a única finalitat la **prestació del servei objecte del present plec** durant la vigència del contracte restant sense efecte un cop finalitzat el present contracte.
28. Tant el personal objecte de subrogació com el personal contractat per garantir el servei integral del Complex **Aquàtic depenen laboralment del contractista**, sense tenir cap tipus de vincle amb l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès, assumint el contractista l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continuada, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte. En particular assumirà la **negociació i pagament** dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions de treballadors en supòsits de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de seguretat social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de les prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com qualsevol d'altres drets i obligacions que es derivin de la relació contractual entre empresari i treballador.
29. La concessionària designarà un/a **responsable tècnic/a de la gestió**. Aquesta persona haurà de prestar els serveis en la mateixa instal·lació i disposar de capacitat de decisió per donar resposta immediata a qualsevol eventualitat. També assumirà les funcions d'interlocució amb el Servei d'Esports i ser present a les Comissions de Seguiment que es convoquin.
30. Tot el personal que la concessionària adscrigui a les instal·lacions haurà de **vestir amb un vestuari uniformitzat**, segons els criteris mínims establerts en el *punt 1.1.3* d'aquest plec.



31. El **català és la llengua pròpia** i oficial del Complex Aquàtic segons s'estableix en *l'annex CG03. Especificacions lingüístiques al Complex Aquàtic.*
32. La concessionària haurà de presentar al Servei d'Esports una **memòria de gestió anualment, i l'informe trimestralment**, segons els criteris establerts en *l'annex CG04. Avaluació i seguiment de la gestió de la concessió del Complex.*
33. La concessionària estarà obligada a contractar el servei extern i al seu càrrec els **estudis de satisfacció dels usuaris** per avaluar els nivells d'adaptació dels serveis a la demanda i el grau de compliment dels objectius d'aquest plec per part d'aquesta, segons criteris que estableixin els tècnics de la Regidoria d'Esports de l'Ajuntament de Vilafranca amb obtenció de resultats continus i els quals condicionaran el volum de benefici industrial de l'adjudicatària segons el que estableix el Pla de Viabilitat.
34. La concessionària haurà de facilitar l'accés a les instal·lacions, serveis i a la informació directament relacionada amb l'objecte de l'explotació del Complex Aquàtic a les persones que indiqui el Servei d'Esports.
35. La concessionària haurà de facilitar al Servei d'Esports la informació que li sol·liciti relativa a la gestió i explotació del Complex Aquàtic.
36. La concessionària contractarà a personal tècnic que disposi de les titulacions a nivell de tècnic esportiu adequades a la funció o tasques que presta i segons la normativa vigent establerta.
37. La concessionària estarà obligada a subrogar el personal contractat per l'anterior concessionària, adscrit de forma directe a la instal·lació i els seus serveis (successió d'empresa).
38. La concessió no suposarà, en cap cas ni circumstància, l'existència de relació laboral entre l'Administració i la concessionària o el personal d'aquesta última. La concessionària serà responsable del compliment de totes les obligacions laborals, de Seguretat Social, de seguretat i higiene o qualsevol altra que correspongui respecte del personal a les seves ordres adscrit al servei.
39. Assegurar de forma estricta el compliment de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter personal i d'altres directrius que la complementin o actualitzin. L'adjudicatari té la condició d'encarregat del tractament de les dades de caràcter personal necessàries per a la prestació dels serveis de titularitat de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès. A aquests efectes elaborarà i presentarà en el termini màxim de 90 dies naturals a comptar des de l'endemà de la data de formalització de la concessió, el protocol de protecció de dades de caràcter



personal, que haurà de ser aprovat pel Servei d'Esports. Fins aquest moment serà vigent la documentació de l'antiga concessionària. Per a l'execució de les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest tractament, el Servei d'Esports, responsable del fitxer i del tractament, posa a disposició de l'adjudicatari, els fitxers "Base de dades d'abonats i usuaris del Complex Aquàtic necessaris per la prestació dels serveis". Quan les persones afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació i cancel·lació davant l'encarregat del tractament, aquest haurà de comunicar la incidència al Servei d'Esports i resoldre'n la sol·licitud degudament.

40. Confidencialitat. Tota la informació del Servei d'Esports a la qual el contractista tingui accés amb motiu de les tasques encomanades, s'ha de considerar com a confidencial i l'adjudicatari no en pot fer ús fora del marc de la relació contractual.
41. La concessionària complirà estrictament els criteris de **recollida selectiva** de residus establerts a la llei i per l'Ajuntament de Vilafranca, i s'hi adaptarà contínuament en funció de les variacions que s'estableixin. També establirà protocols específics de recollida selectiva i mecanismes de conscienciació dels usuaris de la instal·lació per tal de potenciar-la.
42. La concessionària estarà obligada a prioritzar l'ús de tecnologies, productes, materials i equipaments amb certificació mediambiental; aplicar l'ús d'energies renovables i reduir els efectes contaminants en les instal·lacions; i reduir els consums d'aigua als estrictament imprescindibles.
43. La concessionària es compromet a col·laborar amb el Servei d'Esports en l'organització d'actes i/o campanyes de difusió de l'activitat física i de l'esport que aquest li sol·liciti.
44. Qualsevol obligació derivada de l'exercici de les potestats que corresponen a l'Administració.

0.6 CONDICIONS GENERALS D'ACCÉS A LES INSTAL·LACIONS I SERVEIS DEL COMPLEX AQUÀTIC

1. La instal·lació serà de **lliure accés a tothom**, sense més limitacions que el pagament del preu per la seva utilització, la pròpia capacitat de la instal·lació i les normes que es prevegin al Reglament intern.
2. **S'establirà obligatòriament un preu per a la utilització ocasional o puntual de la instal·lació**, sense que pugui exigir-se l'adquisició de la condició de soci, abonat o similar per l'accés a la instal·lació.



3. **El Servei d'Esports de l'Ajuntament de Vilafranca podrà utilitzar de forma gratuïta les instal·lacions objecte del present plec per la realització d'activitats esportives, culturals o de qualsevol altre tipus.** Si es consideren aquestes activitats com d'interès públic, tindran prioritat sobre la programació prevista. En tot cas s'haurà de comunicar amb una antelació mínima de 14 dies naturals, o bé sense cap antelació quan quedin afectades per algun Pla d'Emergència. En el cas de donar-se aquesta circumstància la concessionària estarà obligada a dotar la instal·lació dels recursos i el personal necessari per al funcionament normal de la instal·lació. A aquest efecte, quan la concessionària estableixi compromisos contractuals amb les persones usuàries haurà de fer constar que si bé els compromisos s'adopten en ferm, aquests podran veure's alterats per causes d'interès públic establertes pel propi titular de la instal·lació i serveis (Servei d'Esports), sense possibilitat d'indemnització.
4. L'accés a la instal·lació per part del **Club Natació Vilafranca i de dues entitats esportives sense ànim de lucre i inscrites en el registre d'entitats de l'Ajuntament de Vilafranca**, per la realització de les seves activitats d'entrenament i competició, serà gratuït dins dels límits establerts en el programa esportiu segons condicions establertes als *annexes ESP02 i ESP25*.
5. El Servei d'Esports es reserva el dret de **determinar condicions econòmiques d'accés als serveis i instal·lació més avantatjoses, fins i tot la gratuïtat, a persones amb necessitats especials d'interès públic, social o sanitari.** Per aplicar aquesta reserva el Servei d'Esports podrà disposar d'un màxim de 30 carnets de lliure accés a la instal·lació i als serveis propis de les persones abonades. El Servei d'Esports, en la mesura de les possibilitats, prioritzarà la diversificació dels usos d'aquestes persones en les franges horàries de més baixa demanda.
6. El Servei d'Esports podrà establir l'ús gratuït de les instal·lacions i dels serveis no dirigits per personal tècnic, en horaris que no siguin d'alta demanda, per al personal de la plantilla de l'Ajuntament de Vilafranca i per membres dels cossos de seguretat i d'emergències presents al municipi, per a la seva preparació física. Com a màxim podrà establir aquesta reserva segons condicions establertes a l'*annex ESP25*.

0.7 OBLIGACIONS DE LA CONCESSIONÀRIA

La titularitat de les instal·lacions i de tots els serveis que es prestin al Complex Aquàtic és municipal. En conseqüència, la concessionària resta obligada al següent:

1. No utilitzar el nom i la imatge interna o externa de la instal·lació amb motiu publicitari o qualsevol altre d'interès exclusiu de la concessionària, sense que ho autoritzi prèviament el Servei d'Esports.



2. En qualsevol element de retolació, senyalització, comunicació, papereria, identificació d'usuaris/es,... haurà de constar sempre el caràcter municipal de la instal·lació i dels serveis, figurant l'identificador gràfic del Complex Aquàtic i ajustant-se sempre als criteris i la normativa municipal. Qualsevol d'aquests elements requerirà l'aprovació prèvia del Servei d'Esports.
3. En qualsevol publicitat o difusió d'activitats i serveis de la instal·lació que realitzi la concessionària, haurà de fer constar la titularitat municipal, ajustant-se sempre als criteris i a la normativa municipals.
4. De forma general no es permetrà l'aparició del nom i imatge gràfica de la concessionària en elements directament relacionats amb l'objecte d'aquest plec i de la instal·lació, a excepció dels casos que hagin estat explícitament aprovats pel Servei d'Esports.

0.8 INCOMPTABILITAT DE LA CONCESSIONÀRIA

Com a criteri general, la concessionària, una vegada iniciat el servei, no podrà ser titular directament ni indirectament de cap centre privat dedicat a ofertar serveis de similars característiques als que són objecte d'aquest plec, **situat a Vilafranca o a la comarca de l'Alt Penedès**.

D'altra banda, el mateix concessionari si és persona física o, si es tracta d'una persona jurídica o entitat, els seus administradors o les persones que siguin titulars de més d'un 30% del capital social o actiu net, no podran tampoc tenir participació directa ni indirecta en **la titularitat o gestió de centres dedicats a ofertar serveis de similars característiques als que són objecte d'aquest plec que s'ubiquin en el mateix àmbit territorial anterior**.

Tanmateix, la concessionària podrà sol·licitar al Servei d'Esports que estudiï les circumstàncies concretes en què es produiria una situació d'aquestes característiques. El Servei d'Esports podrà resoldre, si ho creu convenient i la situació no té afectació directa a la gestió i explotació del Complex Aquàtic, autoritzar excepcionalment la compatibilitat.

La concessionària gestionarà de forma integral les instal·lacions i serveis del Complex Aquàtic en nom del Servei d'Esports i amb la seva imatge. En cap cas la concessionària podrà executar serveis o utilitzar les instal·lacions del Complex Aquàtic en nom propi, ni amb la seva imatge.

L'adhesió de la concessionària a campanyes, actes, etc., en la prestació dels serveis objecte d'aquest plec, que no estiguin promogudes o recolzades per l'Ajuntament de Vilafranca o el Servei d'Esports, necessitarà de l'aprovació prèvia d'aquest últim.

0.9 DRETS DE LA CONCESSIONÀRIA

La concessionària té els drets derivats del contingut d'aquest document, i en especial:

1. Ocupar i utilitzar les instal·lacions referides en aquest plec.
2. Percebre de les persones usuàries els preus públics aprovats per l'Ajuntament de Vilafranca per la utilització dels serveis i instal·lacions, de conformitat amb el que estableixi la normativa municipal.
3. Participar en la Comissió de seguiment prevista.
4. Rebre una subvenció a l'explotació de l'Ajuntament de Vilafranca pel mateix import del dèficit generat per l'execució de les activitats essencials, justificat i aprovat, en els termes que s'estableixen al plec de clàusules administratives i al pla de viabilitat.
5. Explotar la publicitat en la instal·lació i els seus serveis i percebre els ingressos que generi. El concessionari haurà de reservar un 25% dels espais per a publicitat estàtica en la zona de graderies per l'explotació directa per part de la/les entitat/s esportives que determini l'Ajuntament de Vilafranca. La publicitat a la instal·lació o en els seus serveis en cap cas haurà de reduir o anul·lar la imatge de l'Ajuntament de Vilafranca. Totes les propostes d'incorporació de publicitat en la instal·lació i serveis haurà de ser prèviament aprovada per l'Ajuntament de Vilafranca.
6. Proposar nous projectes d'infraestructura i/o servei amb inversió, sempre que el seu cost no repercuteixi negativament en el compte d'explotació de la instal·lació.

0.10 AVALUACIÓ I SEGUIMENT DE LA GESTIÓ DE LA CONCESSIONÀRIA

Per tal de garantir la qualitat i la productivitat del servei integral al Complex Aquàtic i la seva millora continua és necessari establir mecanismes de control i seguiment de forma continua.

L'avaluació i seguiment de la concessió tindrà com objectius :

- Garantir l'adequació de la concessió als criteris contractuals establerts per aquest plec.
- Garantir la qualitat dels serveis i la satisfacció de les persones usuàries
- Avaluar l'acompliment dels objectius establerts per aquest plec i la Comissió de Seguiment, per part de la concessionària.

A aquest efecte s'establiran diferents mesures d'avaluació de la concessió :

0.10.1 CONTROL PERMANENT DE LA CONCESSIÓ

El Servei d'Esports nomenarà els tècnics necessaris per el control/seguiment quotidià i directe del compliment de les condicions contractuals de la concessió i de la prestació correcta dels serveis.

Aquests tècnics seran el primers interlocutors de la concessionària amb el Servei d'Esports.

Podran inspeccionar en qualsevol moment la instal·lació, els serveis, la documentació relacionada amb l'objecte de la concessió, així com dictar ordres i directrius per modificar situacions que es considerin anòmales o per restablir o mantenir la qualitat de les prestacions del contracte.

Puntualment es realitzaran visites-inspeccions de les instal·lacions i serveis. Per part de la concessionària, si els tècnics del Servei d'Esports ho requereix, hi haurà de participar, com a mínim, el responsable de la instal·lació, qui informará del desenvolupament i novetats dels serveis.

0.10.2 ANÀLISIS PERIÒDIQUES DE LA SITUACIÓ

Amb l'objectiu d'avaluar:

- L'adequació de l'oferta a la demanda existent.
 - El grau d'acompliment dels objectius de gestió establerts per aquest plec.
 - La gestió de la concessionària.
 - La satisfacció de les persones usuàries de les instal·lacions i serveis del Complex Aquàtic.
- i en funció de la informació obtinguda aplicar els reajustaments necessaris per assegurar la qualitat de la prestació i dels serveis, la concessionària haurà de realitzar un **informe mensual** segons s'estableix en *l'annex CG04*. Especificacions d'avaluació i seguiment de la gestió de la concessió i **bianualment els següents estudis o actuacions:**

- Auditoria tècnica-industrial de les instal·lacions del Complex Aquàtic, en base als criteris detallats a *l'annex MAN01* d'aquest plec.
- Auditoria de gestió i anàlisi d'usos dels serveis i la seva gestió, en base als criteris detallats en *l'annex CG04*.
- Auditoria sanitària de les instal·lacions del Complex Aquàtic, en base als criteris detallats en *l'annex MAN02* d'aquest plec.
- Auditoria de seguretat laboral.

El Servei d'Esports també podrà sol·licitar a l'adjudicatari, sempre que ho consideri oportú, la documentació i justificació que cregui necessaris pel bon funcionament de la concessió.

0.10.3 COMISSIÓ DE SEGUIMENT

Es crearà una Comissió de seguiment de la gestió, que es reunirà de forma ordinària una vegada a l'any per tractar qüestions de tipus global que afectin la gestió de la instal·lació. Establirà els objectius de gestió específics per a l'any, valorarà el seu nivell d'acompliment i establirà les actuacions a implementar per resoldre les problemàtiques que s'hagin detectat en les anàlisis i auditories anuals, descrites en l'apartat anterior. També es reunirà de forma habitual quan alguna de les parts ho consideri necessari.

La Comissió estarà formada per:

- Cap del Servei d'Esports.
- Un tècnic del Servei del Servei d'Esports.
- Un representant amb capacitat de decisió de la concessionària.

Els resultats d'aquests seguiments i valoracions es compartiran amb l'adjudicatari de forma continuada amb l'objectiu d'establir accions correctores quan es consideri. Si l'adjudicatari no implementa les accions correctores o els resultats no milloren la situació detectada per motius atribuïbles a l'adjudicatari, s'establiran mecanismes de penalització.

Els serveis tècnics de l'Ajuntament es reserva la capacitat d'implementar sistemes d'avaluació de la qualitat no previstes en el present plec, per tal de millorar les prestacions del servei.

0.11 RELACIONS CONTRACTUALS DE CARÀCTER PRIVAT DE LA CONCESSIONÀRIA

Qualsevol relació jurídica de naturalesa laboral, civil, tributaria o d'altre tipus que estableixi la concessionària, amb motiu de la gestió de la instal·lació, serà pel seu compte i risc, sense que impliqui en cap cas responsabilitat solidària o subsidiària del Servei d'Esports.

La concessionària complirà en tot moment la legislació laboral vigent en les relacions contractuals amb el personal al seu servei per la gestió de la instal·lació. Anualment presentarà al Servei d'Esports la documentació justificativa d'haver realitzat els ingressos a la Hisenda Pública de les corresponents retencions a compte de l'Impost sobre la renda de les persones físiques i els justificants dels ingressos a la Seguretat Social.

La concessionària complirà amb les obligacions fiscals que li siguin aplicables. Anualment presentarà les justificacions corresponents als diferents períodes impositius de l'impost sobre el valor afegit.

0.12 INVENTARI

La concessionària ha de realitzar amb continuïtat un registre-inventari de béns mobles existents a les instal·lacions, amb expressió de les característiques, marca i model, any d'adquisició, valoració econòmica i estat actual.

Aquest document es lliurarà anualment al Servei d'Esports o en qualsevol moment altre moment que es sol·liciti en el qual s'hi haurà d'especificar (antiguitat, estat de conservació, ús per a què es destina, número de referència i valor de l'exercici).

S'adjunta l'inventari de béns mobles actual de la instal·lació (actualitzat a març de 2021) a l'Annex CG05. *Inventari del Complex Aquàtic i CG06. Inventari de l'Hídric.*

Els béns inventariables o fungibles adquirits amb càrrec al compte d'explotació de la instal·lació seran de propietat municipal.

0.13 ENTREGA I FORMAT DE LA DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR PEL LICITADOR

- El projecte ha de contenir la totalitat de documentació esmentada a continuació, presentada de forma separada per cadascun dels apartats que es relacionen. Cada apartat es presentarà de forma obligatòria amb el següent format:
 - Una portada amb el títol i numeració de l'apartat (el mateix que figura en la relació del plec de condicions).
 - La documentació estarà ajustada estrictament al que es sol·licita per a cada un dels apartats.
 - Un annex a la documentació descrita en el punt anterior, si s'escau, que inclogui qualsevol aspecte que amplii la informació sol·licitada.
- Tots els fulls aniran numerats amb el número de pàgina i el total de pàgines del document (ex. 1 de 25)
- El format dels documents haurà de ser:
 - Mida DIN A4
 - Tipografia de la lletra: Arial, Verdana, Tahoma o Calibri
 - Tamany de la lletra: 11 pel text general. 12 o superior pels títols, inicis de paràgraf, etc.
 - Interlínia 1,15
 - Alineació Justificat
 - Doble salt entre paràgrafs
- La documentació es presentarà en suport digital en format PDF, que permeti revisions i anotacions.
- Cada un dels apartats haurà de presentar-se en un arxiu diferent.

- Per anomenar cada arxiu s'utilitzarà el número de l'apartat (ex. *L'arxiu que contingui l'apartat 1.3 Neteja del Complex Aquàtic i els seus equipaments s'anomenarà "apartat_1-3.pdf"*).
- Els annexes relacionats amb cada apartat s'anomenaran amb la A seguida dels números correlatius i el nom de l'apartat. (ex. *L'arxiu que contingui un annex de l'apartat 1.3 Neteja del Complex Aquàtic i els seus equipaments s'anomenarà "A1_apartat_1-3.pdf"*).
- En cas que es presentin plànols, també es presentaran en format PDF.
- La documentació que es presenti en un format diferent, la que no faci referència als apartats sol.licitats (total o parcialment) o la que no es pugui identificar als apartats sol.licitats seguint els criteris establerts, no podrà ser considerada.

0.14 PROGRAMACIÓ DE VISITES AL COMPLEX AQUÀTIC PER RECOLLIR INFORMACIÓ PER LA PRESENTACIÓ D'OFERTES

- Les empreses licitadores podran concertar visites la instal·lació i serveis del Complex Aquàtic objecte d'aquest concurs.
- Es concertaran visites a les empreses que ho sol·licitin amb les següents condicions:
 - la data de la visita s'establirà prèvia sol·licitud al Servei d'Esports (persones de contacte: Pilar Porta Figuerola, telèfon : 938172318, e-mail : esports@vilafranca.org)
 - les visites es programaran els dimarts, i entre les 10 i les 12 h., com a màxim.
- Les empreses licitadores podran visitar les instal·lacions i els seus equipaments.
- Es permetrà prendre fotografies, prendre anotacions i mesures si prèviament es signa un document en el que s'expressi que aquesta informació s'utilitzarà exclusivament per dissenyar l'oferta pel concurs.
- Les visites s'efectuaran acompanyades d'un tècnic del Servei d'Esports de l'Ajuntament de Vilafranca.
- Qualsevol sol·licitud d'informació tècnica o detallada de les instal·lacions, dels seus equipaments o serveis que no pugui ser aportada pels tècnics del Servei d'Esports durant la visita, haurà de ser sol·licitada amb una Instància genèrica a la seu electrònica ja sigui presencialment a les oficines de l'OAC o a través del registre electrònic (amb certificat digital).
- El Servei d'Esports posarà a la disposició de les empreses licitadores que ho sol·licitin, tota la informació detallada que hagi estat sol·licitada per escrit per altres empreses.
- Les visites i sol·licituds d'informació addicional s'atendran per ordre de sol·licitud fins 14 dies naturals abans de la data límit de presentació de les ofertes.

1. QUALITAT DEL SERVEI

1.1 ORGANITZACIÓ FUNCIONAL I GESTIÓ DEL PERSONAL DEL COMPLEX AQUÀTIC

1.1.1 DESCRIPCIÓ

Definir com s'organitza una empresa i els seus treballadors és clau per a la consecució dels seus objectius.

1.1.2 OBJECTIUS

- Organitzar el personal i els mitjans de l'organització per tal de garantir una prestació del servei de qualitat.
- Planificar el treball i repartir tasques i responsabilitats del personal internament per tal que cada treballador les conegui i que tots els departaments creixin en la mateixa direcció.
- Establir un sistema de comunicació interna que permeti captar informació, tant interna com externa, i canalitzar-la per tal d'aconseguir oferir un servei de qualitat.
- Garantir la formació i el reciclatge de tot el personal que presta el servei al Complex Aquàtic.
- Definir fórmules de motivació pels treballadors/es per tal d'evitar l'absentisme i contribuir a l'augment de la satisfacció de la plantilla.
- Oferir condicions de treball òptimes per a tota la plantilla i oferir els mitjans i recursos necessaris per poder-ho garantir.
- Establir mètodes de control del personal i establir mesures per tal d'evitar l'ineficiència.

1.1.3 REQUERIMENTS MÍNIMS

A) El contracte administratiu d'aquest plec comprèn la gestió integral i l'explotació de les instal·lacions, equipaments i serveis del Complex Aquàtic. En aquest sentit, l'oferta de RRHH serà segons l'estructura organitzativa actual presentada a l'*Annex PER02. Personal a subrogar i PER03. Personal de la neteja a subrogar* i que preveu l'estructura mínima de:

- GERÈNCIA
- ASSESSORAMENT FINANCER/COMPTABLE
- SERVEIS ESPORTIUS
 - SERVEI DE SOCORRISME
 - MONITORATGE AQUÀTIC



- MONITORATGE D'ACTIVITATS ESPORTIVES
 - ASSESSORAMENT ESPORTIU
 - SERVEIS DE RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT
 - SERVEIS DE NETEJA
 - SERVEIS DE MANTENIMENT PREVENTIU-CORRECTIU I NORMATIU
- B)** La concessionària haurà de presentar de forma detallada una proposta d'estructura general del personal on s'hi defineixi, com a mínim, els següents aspectes:
 - l'estructura organitzativa general de l'empresa
 - l'organigrama funcional del personal que es proposa per la prestació dels serveis
 - relació del personal que el licitador proposa adscriure al servei, amb descripció detallada per cadascuna de les persones de la següent informació :
 - descripció de funcions.
 - perfil personal.
 - descripció detallada de la seva formació (general i específica)
 - descripció detallada de la seva experiència.
 - altra informació curricular
- C)** Cada un dels departaments esmentats tindrà una **persona responsable** (coordinador/a o cap de departament) la qual assumirà la gestió específica del departament i n'assumirà la logística i la gestió del personal propi.
- D)** La concessionària haurà de designar un responsable qui actuarà com a **interlocutor entre el Servei d'Esports de l'Ajuntament de Vilafranca i l'empresa contractista** en totes les qüestions relacionades amb l'execució del contracte i qui serà el responsable en l'avaluació i seguiment de la gestió de la concessió del Complex Aquàtic.
- E)** El personal que té tracte directe amb l'usuari (monitors, programes i serveis de salut...), **en cas que no es desenvolupin** les activitats per falta d'assistència d'usuaris, haurà de realitzar tasques de suport a altres departaments o d'altres tasques relacionades en el lloc de treball segons les indicacions de la Direcció de la instal·lació.
- F)** 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, intentant que la **rotació del personal sigui mínima**.
- G)** La concessionària preveurà les substitucions en cas de malaltia o indisposició, així com per concessió de vacances, establint un criteri i un **protocol** per tal que les **substitucions** quedin cobertes sense alteració del servei, ni de l'activitat a realitzar.



- H) Pel que fa la concessió de **vacances**, l'adjudicatari haurà de vetllar per què els diferents serveis queden coberts adientment, per aquest motiu, les vacances s'estructuraran per àrees funcionals, no podent coincidir dos treballadors de la mateixa àrea funcional en el mateix període de vacances, a excepció dels períodes de tancament del servei que puguin esdevenir.
- I) 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 escaient, segons la legislació vigent en cada moment, sempre segons les necessitats establertes al Plec.**
- J) La concessionària descriurà de forma detallada les actuacions de la concessionària encaminades a definir **elements motivacionals** per la plantilla:
- Facilitar i millorar la conciliació dels horaris laborals amb la vida familiar del personal adscrit a la concessió.
 - Política retributiva de la concessionària envers a la plantilla.
 - Programa de beneficis socials i millores de les condicions laborals dels treballadors/es.
 - Plans de promoció en els llocs de treball
 - Estabilitat en l'ocupació.
 - Pla d'Igualtat.
- K) L'adjudicatària ha de presentar un pla anual pels diversos departaments el qual garanteixi una formació permanent del personal del Complex Aquàtic envers diversos aspectes més enllà de l'establert i dictaminat per la normativa vigent. Les **formacions bàsiques** que haurà de preveure aquest pla són:
- Aspectes normatius i legals
 - Comunicació i tècniques de venda
 - Fórmules de satisfacció al client
 - Estalvi energètic i reducció de consums
 - Noves tendències en activitats
 - Noves tendències en programes de salut
- L) L'adjudicatari equiparà a tot el personal adscrit al contracte, al seu càrrec, per que vagi degudament uniformat, atenent als estàndards fixats per cada tipologia de servei entre l'adjudicatari i el Servei d'Esports de l'Ajuntament de Vilafranca segons s'estableix al Conveni esmentat.



- M)** El licitador presentarà una proposta del **vestuari del personal** de forma detallada que, com a mínim es defineixi:
- Una descripció de les peces de l'uniforme de cada un dels departaments, amb detall de número de peces, funció de cadascuna d'elles, qualitats i colors.
 - Un document d'imatges de cadascuna de les peces de roba.
 - Un document d'imatges de l'uniforme en conjunt.
 - Una mostra real de cada una de les peces, numerades segons la descripció emprada en els punts anteriors.
- N)** Serà necessari que en un termini de **2 mesos**, tot el personal del Complex Aquàtic vagi uniformat amb l'establert en la proposta presentada per la concessionària amb prèvia revisió del Servei d'Esports de l'Ajuntament de Vilafranca.
- O)** A proposta de l'empresa, aquesta uniformitat podrà ser variada per altra vestimenta sempre amb l'acceptació prèvia del Servei d'Esports de l'Ajuntament de Vilafranca.
- P)** A la roba de treball hi haurà de figurar el logotip del Complex Aquàtic a color amb brodat o similar a la part del davant, en una mida proporcional a la mida de la peça del vestuari i que permeti ser fàcilment identificat per les persones usuàries de les instal·lacions.
- Q)** L'adjudicatari podrà identificar-se amb la roba de treball en un segon pla i de menor mida que el logotip de les instal·lacions però, en cap cas, podrà superar les mides de 150 x 150 mm., ni prevaler visualment sobre l'identificador gràfic del Complex Aquàtic.
- R)** El vestuari que proposi el licitador haurà de possibilitar el següents objectius:
- que el personal que presti el servei sigui fàcil i ràpidament identificat per les persones usuàries de les instal·lacions que s'ofereixi una imatge uniforme del personal.
 - que s'ofereixi una imatge de qualitat de les instal·lacions.
 - que el personal efectui els treballs propis de la concessió amb comoditat i seguretat.
- S)** Al vestuari no hi podrà figurar cap motiu publicitari o d'esponsorització.
- T)** Eines personals: S'haurà de proveir d'un equip d'eines bàsiques individuals a cada treballador/a de manteniment i neteja.
- U)** La uniformitat és imprescindible en tot el personal del Complex Aquàtic i la falta d'aquesta o una presentació en un grau de deteriorament mínim serà considerada com a falta lleu.

- V)** En tot cas la uniformitat s'ajustarà com a mínim a allò establert al Conveni col·lectiu d'empreses i entitats privades que gestionen equipaments i serveis públics, afins a l'activitat esportiva i de l'oci a Catalunya.
- W)** L'empresa licitadora haurà de presentar un **Pla de prevenció de riscos laborals específics** per a la prestació del servei. Es descriurà de forma general el Pla de prevenció de riscos laborals i de seguretat per la gestió integral del Complex Aquàtic el qual serà vigent fins a 90 dies posteriors a la nova concessió, amb prèvia aprovació del Servei d'Esports de l'Ajuntament de Vilafranca.
- X)** EPI: Els treballadors de manteniment i neteja hauran de rebre els equips de protecció individuals que l'empresa aportarà sense cost en funció dels requeriments de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals per cada lloc de treball. Eventualment, l'empresa proveirà a l'equip de treballadors/es d'altres equips de protecció no individual.

1.1.4 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

- A)** Proposta de l'estructura de personal i funcional per a la gestió del Complex Aquàtic.
- B)** Proposta d'accions encaminades a vetllar per la satisfacció de la plantilla.
- C)** Proposta del pla de formació.
- D)** Proposta de l'equipament de tota la plantilla.
- E)** Proposta del Pla de Riscos laborals.

1.1.5 DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA ALS ANNEXOS

- PER01 → Organigrama de l'estructura de personal actual.
- PER02 → Personal a subrogar i condicions laborals actuals.
- PER03 → Personal de la neteja a subrogar i condicions laborals actuals.
- PER04 → Declaració responsable d'acreditació i compliment de requisits previstos segons normativa vigent de tota la plantilla.
- PER05 → Seguiment de compliment de requisits previstos segons normativa vigent de tota la plantilla.

1. 2 ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT DE LES ACTIVITATS FÍSQUES-ESPORTIVES DEL COMPLEX AQUÀTIC

1.2.1 DESCRIPCIÓ

Les activitats físiques esportives d'un centre esportiu són el pilar fonamental per donar resposta a la demanda dels diversos perfils de la població envers a l'Activitat Física i l'Esport.

1.2.2 OBJECTUS

- Fomentar els hàbits d'activitat física com a millora de la salut, el manteniment del cos i la qualitat de vida i així prevenir problemes físics i psicològics.
- Promoure i activar iniciatives que millorin la condició física que permetin donar cobertura a tota la població amb diversitat funcional.
- Desenvolupar un programa d'activitats durant tot l'any per promocionar i fomentar els estils de vida saludables.
- Contemplar, en aquest àmbit, la promoció i fonament d'aquestes pràctiques per a col·lectius de potencials usuaris fent un treball transversal amb centres escolars, població de la 3a edat, centres sanitaris...
- Promoure l'alimentació equilibrada de la ciutadania en els hàbits familiars.

1.2.3 REQUERIMENTS MÍNIMS

- A) L'adjudicatària definirà un programa esportiu que respectarà els requisits mínims que es descriuen en aquest PCT i els seus annexes.
- B) La proposta ha de definir acuradament **l'oferta en cada un dels serveis**:

SERVEI D'ASSESSORAMENT
Assessorament Esportiu estàndard a la sala de fitnes

SERVEI D'ACTIVITATS FÍSQUES DIRIGIDES (terrestres i aquàtiques)
Activitats físiques dirigides
Activitats físiques per a la gent gran
Programes d'activitat física i salut
Activitats de lleure infantil

SERVEI AQUÀTIC
Servei de socorrisme
Programa de natació utilitària per diverses franges d'edat
Programa d'activitats aquàtiques escolars

PISCINES D'ESTIU
Organització del servei logísticament
Servei de socorrisme
Pla d'activitats aquàtiques dirigides
Programa de natació utilitària
Pla d'activitats complementàries

ALTRES SERVEIS
Servei d'acollida i conciliació familiar
Serveis d'Activitats Físiques personalitzades
Lloguers d'espais esportius



C) El Pla d'activitats haurà de contenir, com a mínim, la següent informació:

- 1. Justificació general del pla d'activitats i serveis esportius.**
- 2. Descripció del pla d'activitats i serveis esportius definint cada un dels següents aspectes tècnics.**

ACTIVITATS
Nom de l'activitat
Objectiu de l'activitat
Descripció detallada de l'activitat i la seva organització
Metodologia de treball i aspectes pedagògics
Programació horària (horaris, periodicitat, durada, etc.)
Espai esportiu utilitzat
Relació de tècnics (número de tècnics, ràtios màxims per nombre d'usuaris, formació, perfil...)
Places ofertades
Públic objectiu i nivell de l'activitat
Equipament i material utilitzat
Fórmules d'accés a l'activitat
Preus previstos (adaptats als preus explicats en aquest plec o proposta a la baixa)
Sistema de seguiment i avaluació.

SERVEIS
Nom del servei
Objectiu del servei
Descripció detallada del servei i la seva organització
Programació horària (horaris, periodicitat, durada, etc.)
Espai esportiu utilitzat
Relació de tècnics (número de tècnics, ràtios màxims per nombre d'usuaris, formació, perfil...)
Públic objectiu
Fórmules d'accés al servei
Equipament i material utilitzat
Preus previstos (adaptats als preus explicats en aquest plec o proposta a la baixa)
Sistema de seguiment i avaluació

- 3. Quadre horari de l'oferta diària del programa d'activitats.**
- 4. Quadre resum de les places disponibles totals anuals** (diferenciant curs escolar i temporada d'estiu), per cada tipus d'activitat.
- 5. Calendari** detallant dates d'inscripció, desenvolupament i finalització de cada una de les activitats i serveis prestats al Complex Aquàtic.
- 6. Processos i protocols** necessaris per l'organització de cada un dels serveis i activitats establerts segons el punt anterior.

- A)** Es considerarà **oferta Essencial**, totes aquelles activitats i serveis que els serveis tècnics de la Regidoria d'Esports consideren imprescindibles dur-los a terme per a la prestació dels serveis del Complex Aquàtic. Es consideraran **no essencials** aquells que, cal tenir-los en compte i dur-los a terme dins la prestació de serveis però el volum de l'oferta serà decisió de la concessionària en funció de la viabilitat de l'activitat o servei i serà condicionant del grau de benefici industrial de l'adjudicatària.

	ESSENCIALS (identificat en taronja als Annexes)	NO ESSENCIALS (identificat en lila als Annexes)
D'OBLIGAT COMPLIMENT	OFERTA DE SERVEIS I ACTIVITATS INCLOSES EN L'ABONAMENT SERVEI DE PISCINES ACTIVITATS AQUÀTIQUES ESCOLARS OFERTA D'ACTIVITATS AQUÀTIQUES I DE BANY RECREATIU D'ESTIU ACTIVITATS FÍSQUES PER LA GENT GRAN SERVEI D'ACOLLIDA I CONCILIACIÓ FAMILIAR	ACTIVITATS ESPORTIVES NO INCLOSES EN L'ABONAMENT ACTIVITATS AQUÀTIQUES I NATACIÓ UTILITÀRIA ACTIVITATS DE LLEURE INFANTIL LLOGUER D'ESPAIS ESPORTIUS SERVEIS DE SALUT ALTRES VENDES I SERVEIS VENDING PRODUCTES ESPORTIUS VENDA DE PRODUCTES I SERVEIS BAR HÍDRIC VENDA DE PRODUCTES ALIMENTARIS VENDA DE PUBLICITAT A LA INSTAL·LACIÓ
NO OBL.	-	ALTRES ACTIVITATS I SERVEIS

- B)** L'oferta de serveis ha de preveure l'ús de **tots els espais esportius** de la instal·lació, o d'altres susceptibles de tenir un ús concret per part de les persones usuàries.
- C)** Caldrà que el Pla d'Activitats físico-esportives cobreixi les necessitats de tots els **col·lectius i l'oferta arribi a totes les franges d'edat**.
- D)** Es valoraran totes aquelles activitats de promoció de la pràctica d'activitats físiques en família i el suport a la **conciliació familiar** per facilitar la pràctica d'activitat física i esportiva.
- E)** Totes les activitats proposades es programaran amb criteris **d'inclusió i diversitat funcional**, perquè hi puguin participar conjuntament i, en igualtat de condicions, persones amb mobilitat reduïda o amb qualsevol altre tipus de discapacitat. A aquest efecte la concessionària haurà de preveure els tècnics de reforç i de suport necessaris per permetre la seva execució amb aquest criteri.
- F)** Pel desenvolupament dels diferents serveis, l'adjudicatària assignarà el **personal adient, qualificat tècnicament**, amb un perfil adequat per a cada activitat i amb la titulació escaient.



- G)** Tenint en compte el Pla d'Activitats actual es valoraran les propostes de millora amb la voluntat d'aconseguir una major qualitat del servei tals com la **innovació, la potenciació de les relacions interpersonals i la sensibilització** a les diferents necessitats de tots els grups de població.
- H)** L'entitat gestora haurà de donar compliment a la normativa existent en quant a **ratís d'aforament i monitoratge** que són d'aplicació.
- I)** Serà necessari que es designi un **responsable per a cada un dels serveis** el qual serà l'encarregat de fer una avaluació trimestral de cada una de les activitats ofertades i fer propostes de millora, si s'escau.
- J)** La **temperatura de l'aigua** dels diferents vasos s'adaptarà als usos previstos en cadascun d'ells i amb prioritat absoluta al confort de les persones usuaris. Com a criteri general la temperatura no serà inferior als 27,5º C. - 28º C. en cap el vasos.
- K)** Tenint en compte la visió del Complex Aquàtic com a **centre promotor de salut i activitat física**, la concessionària vetllarà per fomentar la salut de la població, l'envelliment saludable i el foment d'entorns saludables. Per aquest motiu, cal prestar activitats i serveis que promocionin la **salut** i proposar noves activitats i programes amb col·laboracions amb altres entitats i associacions amb aquesta vessant tant pel que fa a l'oferta d'activitats dirigides com pel que fa al **Servei de Fisioteràpia**.
- L)** Paral·lelament, al Pla d'Activitats físico-esportives periòdiques, el licitador definirà un **Pla d'Activitats físico-esportives puntuals** les quals s'ofereixin de forma esporàdica amb els següents objectius:
- Atendre les necessitats dels usuaris fora de l'oferta habitual (Nadals, festius, ponts, festes de Setmana Santa, estiu...)
 - Millorar i potenciar les activitats esportives i socials del centre.
 - Col·laborar amb entitats o fundacions sense ànim de lucre.
 - Conciliar la pràctica d'activitats físico-esportives dins la unitat familiar.
 - Promocionar hàbits saludables.
 - Conscienciar la vessant mediambiental.
 - Oferir activitats puntuals de promoció per anàlisi de noves propostes "tastets"
 - Oferir activitats puntuals per a col·lectius especials.
 - Oferir competicions puntuals per promocionar l'esport per a tots des d'una perspectiva social. "Esport per a tothom".
 - Promocionar activitats per a potencials usuaris.
 - Oferir activitats fora del Complex Aquàtic per fomentar la pràctica a l'aire lliure.
 - Oferir activitats per a col·lectius amb patologies de llarga durada.
 - Celebracions de festes d'aniversari.
- M)** Fins al 31 d'agost del 2021 la concessionària haurà d'adaptar-se i executar l'oferta esportiva programada pel que s'hagi programat de l'estiu de 2021, i assumir les relacions contractuals vigents amb les actuals persones abonades. Les quotes



percebudes per l'anterior concessionària pels serveis que no hagin estat encara prestats, es traspassaran directament a la nova concessionària per part de l'anterior.

- N)** Amb visió a la temporada 2021-2022 podrà introduir noves activitats i serveis i/o ampliar i millorar les existents, però no podrà modificar els criteris i condicions de les actuals i sempre després d'haver-ho consensuat amb el Servei d'Esports de l'Ajuntament de Vilafranca.
- O)** El Complex Aquàtic funcionarà segons el **calendari** del servei aprovat pel Servei d'Esports de l'Ajuntament de Vilafranca abans de l'inici de la temporada tenint les especificacions mínimes establertes a *l'annex ESP19*. De totes maneres, el Servei d'Esports de l'Ajuntament de Vilafranca pot establir períodes d'obertura i tancament de la instal·lació pels motius que consideri i sempre que ho justifiqui. Per a cada temporada, la concessionària elaborarà un calendari anual amb la distribució d'horaris i dies amb prèvia aprovació del Servei d'Esports de l'Ajuntament de Vilafranca.
- P)** Les **condicions d'accés** seran les diferents modalitats en que una persona podrà fer ús dels serveis i activitats que s'ofertin a la instal·lació. La proposta de la concessionària haurà de tenir en compte, com a mínim, l'establert a *l'Annex ESP20*. Possibilitats d'accés a la instal·lació.
- Q)** Tenint en compte que la condició d'accés més demandada a la instal·lació és l'abonament, la concessionària haurà de fer una oferta de **possibilitats d'usos i serveis inclosos en l'abonament**, tenint en compte, com a mínim, l'establert a *l'Annex ESP21*. Possibilitats d'usos i serveis inclosos a l'abonament.
- R)** Les activitats físiques dirigides incloses en l'abonament han de complir:
- Les activitats han d'estar distribuïdes de forma proporcional al llarg de **tots els dies de la setmana** (de dilluns a divendres).
 - L'oferta d'activitats ha de ser equitativa pel que fa als **nivells** de l'activitat i a les diverses **franges d'edat**.
 - L'oferta mínima d'activitats dirigides de **promoció de la salut** gratuïtes pels abonats haurà de ser, com a mínim, d'una diària en les diverses franges horàries (de dilluns a divendres).
 - L'oferta d'activitats al cap de setmana ha de ser proporcional a l'oferta d'entre setmana.
 - L'oferta d'**activitats on line o virtuals** han d'oferir-se paral·lelament a aquestes exigències.
 - En cas de necessitar serveis més personalitzats a la sala de fitnes, serà necessari la contractació del servei d'entrenaments personals.



- No es contempla la possibilitat d'oferir les AD del programa esportiu per a ABONATS per persones sense abonament. En tot cas, la concessionària pot valorar d'oferir AD fora de l'abonament. (preu 35)
- S)** La concessionària farà una **proposta d'activitats esportives** a ofertar a la instal·lació, tenint en compte, com a mínim, l'establert a *l'Annex ESP22*. Possibilitat d'Activitats Esportives. Aquestes activitats s'oferiran fora de l'establert a l'abonament i, excepte les establertes a la taula, en cas que la concessionària vulgui oferir altres activitats, aquesta haurà de ser amortitzable per ella mateixa per poder-la tirar endavant.
- T)** La concessionària farà una **proposta de serveis** a ofertar a la instal·lació, tenint en compte, com a mínim, l'establert a *l'Annex ESP23*. Possibilitats de serveis. Aquests serveis s'oferiran fora de l'establert a l'abonament i cada una d'elles ha de ser amortitzable per ella mateixa per poder-la tirar endavant.
- U)** La concessionària farà una **proposta de lloguer d'espais** a ofertar a la instal·lació, tenint en compte, com a mínim, l'establert a *l'Annex ESP24*. Possibilitats de serveis. Aquests serveis s'oferiran fora de l'establert a l'abonament i cada una d'elles ha de ser amortitzable per ella mateixa per poder-la tirar endavant.
- V)** La concessionària haurà de preveure la **reserva d'espais i usos** per a diverses entitats i col·lectius i caldrà tenir en compte, com a mínim, les condicions establertes a *l'Annex ESP25*. Possibilitats de reserva d'espais i usos.
- W)** La concessionària haurà de preveure una proposta econòmica de **patrocini en esdeveniments i activitats esportives organitzats per la Regidoria d'Esports** i la seva col·laboració en oferta de serveis i activitats durant els esdeveniments.

1.2.4 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

- A)** Proposta general del Programa físico-esportiu al Complex Aquàtic.
- B)** Proposta del Programa d'Assessorament esportiu.
- C)** Proposta del Servei d'Activitats Físiques dirigides.
- D)** Proposta del Servei de Socorrisme
- E)** Proposta del Programa de Natació Utilitària
- F)** Proposta del Programa d'Activitats Aquàtiques escolars
- G)** Proposta del Pla d'Organització de les Piscines d'Estiu
- H)** Proposta del Servei d'Acollida i conciliació familiar
- I)** Proposta d'accessos a la instal·lació
- J)** Proposta del Programa d'activitats i serveis no essencials

1.2.5 DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA ALS ANNEXOS

- ESP01 → Especificacions d'Horaris d'obertura del centre.
- ESP02 → Especificacions de reserva d'espais.
- ESP03 → Especificacions d'oferta mínima a les piscines descobertes.
- ESP04 → Programa d'AD terrestres i aquàtiques en situació de COVID.
- ESP05 → Oferta d'AD terrestres i aquàtiques actualment. (dins l'Abonament)
- ESP06 → Oferta de Programes de salut.
- ESP07 → Programa de Natació Escolar.
- ESP08 → Oferta d'Activitats per a Infants.
- ESP09 → Oferta d'Activitats per a Infants estiu.
- ESP10 → Oferta d'Activitats per a Joves i Adults.
- ESP11 → Oferta d'Activitats per a Joves i Adults estiu.
- ESP12 → Exemple afluències PISCINA RECREATIVA (gener'19).
- ESP13 → Exemple afluències PISCINA APRENTATGE (gener'19).
- ESP14 → Exemple afluències PISCINA POLIVALENT (gener'19).
- ESP15 → Exemple afluències SALA FITNES (gener'19).
- ESP16 → Registre d'usos 2019
- ESP17 → Registre d'usos 2020.
- ESP18 → Preus juliol 2020
- ESP19 → Calendari d'obertura de la instal·lació 2021.
- ESP20 → Possibilitats d'accés a la instal·lació.
- ESP21 → Possibilitats d'usos i serveis inclosos en l'abonament.
- ESP22 → Possibilitats d'Activitats esportives.
- ESP23 → Possibilitats de serveis.
- ESP24 → Possibilitats de lloguer d'espais.
- ESP25 → Possibilitats de reserva d'espais i usos.
- ESP26 → Exemple afluències AD (gener'19).

1.3 ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT DE LA RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT DEL COMPLEX AQUÀTIC, DEL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA I DEL SERVEI DE SUPORT ADMINISTRATIU A LA REGIDORIA D'ESPORTS DE L'AJUNTAMENT DE VILAFRANCA

1.3.1 DESCRIPCIÓ

El departament d'Atenció al Client és l'encarregat de gestionar les consultes, queixes i reclamacions dels clients i posar en marxa els mecanismes de tramitació i gestió per resoldre-les i, així, aconseguir-ne la seva satisfacció.

1.3.2 OBJECTIUS

- Atendre i informar sobre els serveis prestats a la instal·lació als clients actuals o potencials usuaris de la instal·lació.
- Formalitzar els processos administratius necessaris per atendre les gestions establertes per la prestació del servei.
- Promocionar la instal·lació garantint que els elements de comunicació s'implanten amb el disseny i format adient.
- Gestionar la documentació necessària per la prestació del servei tendint cap a la totalitat del format digital.
- Establir un servei integral d'atenció i informació personalitzada als ciutadans en tots aquells temes relacionats amb les activitats físiques i esportives municipals a través del SAC.
- Establir un sistema de gestió d'incidències, dubtes o necessitats plantejades pel ciutadà, de tal manera que aquelles qüestions que no hagin pogut oferir una solució immediata, puguin ser resoltes pel personal involucrat i amb coneixements de causa, comunicant posteriorment a l'interessat la solució.

1.3.3 REQUERIMENTS MÍNIMS

- A) L'adjudicatària ha d'establir un mecanisme, en el conjunt de la seva organització, que garanteixi que tot l'equip de professionals adscrit a la concessió amb contacte amb els clients, pugui donar una **resposta assertiva i immediata a les necessitats del client**, així com informar sobre els canals establerts en l'atenció al client on poder-se dirigir.
- B) L'adjudicatària haurà de prestar el **Servei d'Atenció Ciutadana (SAC)** i el **servei administratiu** a les oficines tècniques del Servei d'Esports de l'Ajuntament de Vilafranca limitat a les competències pròpies de la Regidoria d'Esports.
- C) L'atenció presencial al client s'ha de realitzar durant **tota la franja horària** d'obertura del Complex Aquàtic.
- D) El servei presencial de recepció i atenció al client, i a la ciutadania en general, es realitzarà a l'espai previst al **vestíbul de la instal·lació**, amb els **recursos materials** descrits en l'*annex CG05* i l'equipament aportat per l'empresa adjudicatària.
- E) El servei presencial de recepció i atenció al client s'ha de dissenyar per garantir un **temps d'espera inferior a 10 minuts** per rebre l'atenció.
- F) Com a mínim, el **25%** de les gestions **d'atenció** als clients s'han de poder realitzar de forma **no presencial**, mitjançant la implantació de procediments i recursos telemàtics.



- G)** L'atenció dels clients per canals no presencials ha de garantir **l'automatització de l'accés i un temps de retorn de la resposta** a la demanda inferior a 48 hores quan aquesta no pot ser donada de forma immediata.
- H)** Com a mínim, el 75% de les **gestions** amb els clients han d'estar completament **digitalitzades** i sense la necessitat de presentar documentació en format físic.
- I)** Totes les gestions d'atenció als clients han de disposar del document de **procediments i protocols** a seguir en la gestió. Les actualitzacions o modificacions en els documents de procediments establerts hauran de ser presentats als equips tècnics de la regidoria d'esports, que hauran d'aprovar-los prèviament a la seva implementació.
- J)** Es disposarà específicament d'un **protocol de recepció i acompanyament del nous clients**. Les actualitzacions o modificacions en el protocol hauran de ser presentats als equips tècnics de la regidoria d'esports, que hauran d'aprovar-los prèviament a la seva implementació.
- K)** La concessionària haurà d'instal·lar de forma fixa a la zona del vestíbul, com a mínim, la següent **informació**:
- Els resultats dels últims controls realitzats.
 - Informació sobre situacions d'incompliment de la qualitat de l'aigua i de l'aire, les mesures correctores així com les recomanacions sanitàries per als usuaris en cas que hi hagués un risc per a la salut.
 - Informació general per a la prevenció d'ofegaments, traumatismes cranioencefàlics i lesions medul·lars
 - Informació sobre les substàncies químiques i mesclures utilitzades en el tractament de l'aigua.
 - Informació de l'existència de socorrista i les adreces i telèfons dels centres sanitaris més propers i d'emergències.
 - Les normes d'utilització de la piscina i drets i deures per als usuaris amb els trets bàsics del Reglament de Règim Intern.
 - Capacitat màxima d'aforament de la instal·lació i dels seus serveis.
 - En compliment de la normativa vigent, cal disposar d'un cartell sobre l'existència dels fulls de reclamació així com disposar-ne i fer-ne lliurament quan un usuari ho demani.
 - Altres aspectes que la concessionària consideri importants a informar a l'usuari.

Respecte aquesta informació, en lloc **visible i de fàcil accés** per a les persones usuàries. La seva informació haurà d'estar sempre **actualitzada** i evitant **l'ús de consumibles**.



L) La concessionària haurà de fer una proposta d'un aplicatiu orientat a **gestionar incidències i consultes** recollides a partir de les necessitats dels ciutadans i que no han pogut tenir resolució immediata. Haurà d'automatitzar la gestió de resolució d'incidències internes i externes utilitzant els procediments d'actuació establerts per tal d'oferir un servei de major qualitat amb el menor temps possible. Aquest aplicatiu haurà de garantir:

- **Agilitat en el temps de resposta:** com a màxim 48h
- **Efectivitat:** el 100% dels casos han de poder ser resolts i gestionats
- **Resolució:** el 80% dels usuaris, han de sortir satisfets en la resposta rebuda.
- **Multicanalitat:** ha de poder gestionar les incidències arribades dels canals de XXSS i mail.
- **Garantia de seguiment i tancament del procés amb satisfacció del consultant:** l'aplicatiu ha de permetre el seguiment de tot el procés i finalment conèixer el resultat final i el grau de satisfacció del consultant.
- **Classificació per prioritats:** l'aplicatiu ha d'ordenar, de forma automàtica, les consultes en funció de la prioritat i la "gravetat" de la incidència.

1.3.4 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

- A)** Proposta general del Pla d'Atenció al client al Complex Aquàtic.
- B)** Processos i protocols d'Atenció al Client.
- C)** Proposta de la gestió de la documentació per als usuaris
- D)** Proposta d'implantació d'un aplicatiu de gestió d'incidències
- E)** Proposta del Reglament de Règim Intern adaptat a la realitat de la instal·lació

1.3.5 DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA ALS ANNEXOS

- ACL01 → Reglament de Règim Intern del Complex Aquàtic.
- ACL02 → Normes d'ús del Complex Aquàtic.
- ACL03 → Accessos per tipologies 2018
- ACL04 → Accessos per tipologies 2019
- ACL05 → Accessos per tipologies 2020
- ACL06 → Altes i baixes d'abonats 2018
- ACL07 → Altes i baixes d'abonats 2019
- ACL08 → Altes i baixes d'abonats 2020
- ACL09 → Evolució del número d'abonats 2018
- ACL10 → Evolució del número d'abonats 2019
- ACL11 → Evolució del número d'abonats 2020

1.4 MANTENIMENT I CONSERVACIÓ DEL COMPLEX AQUÀTIC I ELS SEUS EQUIPAMENTS

1.4.1 DESCRIPCIÓ

La prestació del servei de manteniment integral del Complex Aquàtic té com a finalitat principal assegurar el correcte funcionament dels serveis i garantir un bon estat de la instal·lació i els seus equipaments, prevenint possibles avaries i realitzant, quan procedeixi, les reparacions, reposicions, reemplaçaments, subministraments i adequacions que siguin necessàries durant la durada contractual.

1.4.2 OBJECTIUS

- Oferir unes condicions de seguretat, funcionalitat i confort, adequat pel seu ús d'acord amb les condicions de la instal·lació i les necessitats dels seus usuaris.
- Assegurar que les possibles disfuncions sorgides al Complex Aquàtic o en el seu equipament, i les corresponents actuacions, no afectin a les persones usuàries o als serveis o, en cas que sigui així, sigui de forma controlada.
- Conèixer permanentment l'estat de funcionament del Complex Aquàtic i els seus elements i dur a terme les tasques necessàries per tal de garantir la vida útil de tots els elements de la instal·lació.
- Disminuir les actuacions correctives mitjançant les actuacions preventives.
- Optimitzar els recursos i mitjans disponibles per la conservació i manteniment de l'estat del Complex Aquàtic i els seus equipaments.
- Aconseguir que les persones usuàries del Complex Aquàtic valorin correctament l'estat de conservació i manteniment de la instal·lació.
- Preveure les tasques de posta a punt de la instal·lació al llarg de tot el calendari d'actuacions anuals de tal manera que hi hagi la mínima afectació en els usos de la instal·lació tot garantint la màxima qualitat en la prestació del servei.

1.4.3 REQUERIMENTS MÍNIMS

- A)** L'adjudicatària ha de fer una proposta d'un **Pla de manteniment** que tingui en compte fonaments operatius, basats en procediments **conductius, preventius i normatius** eficaços per tal d'obtenir objectius de qualitat del manteniment que estableix aquest plec i la seguretat dels usuaris, la instal·lació i els seus equipaments.
- B)** Serà imprescindible que l'adjudicatària disposi d'un **Pla de manteniment correctiu** referent a la reparació d'avaries o resolució d'incidències en funció del grau d'urgència. Per garantir la correcta qualitat en l'execució del servei 24h els 365 dies de l'any, es defineixen els següents paràmetres de control per la resolució dels treballs correctius generats:



	AFECTACIÓ	TEMPS D'ACTUACIÓ
URGENTS	Seguretat	Immediat
	A l'ús de la instal·lació	1h
NO URGENTS	No afecta a l'ús	El temps necessari imprescindible

- C)** La concessionària ha de fer una proposta de Pla d'Autocontrol que tingui en compte el que s'estableix al Decret 95/2000, de 22 de febrer, pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables a les piscines d'ús públic i tota la normativa associada a criteris tècnic-sanitaris de les piscines.
- D)** La concessionària aportarà el seu cost els **elements, les eines i equipaments** necessaris per al desenvolupament de les tasques de manteniment del centre i pel compliment del servei en bones condicions. També aniran a càrrec de l'adjudicatari el subministrament fungible i els productes consumibles per dur a terme els manteniments definits a la proposta del Pla de Manteniment. Es valorarà l'aportació que la concessionària faci dels elements, eines i equipaments no contemplats a l'inventari i fora del compte d'explotació de la instal·lació.
- E)** Totes les eines i utilatges aportats hauran de complir les normatives de seguretat vigents.
- F)** El manteniment de les instal·lacions compren la **neteja dels elements** que la componen, la qual cosa repercuteix en un millor manteniment i garantia del seu correcte funcionament.
- G)** El contractista haurà de disposar dels equipaments de mesura necessaris per efectuar les comprovacions de paràmetres establerts per normativa i encarregar-ne la calibració de forma periòdica.
- H)** La concessionària haurà d'establir un **sistema de digitalització** de la gestió, control i conservació de la instal·lació i els seus equipaments, les tasques a dur a terme, els estocs i l'avaluació de l'execució, el qual permeti la consulta, planificació i control per part de la concessionària i dels serveis tècnics de la Regidoria d'Esports.
- I)** La **posta a punt** de la instal·lació per iniciar la temporada no pot durar més de 15 dies naturals efectuant tancaments parcials que no afectin al conjunt de la instal·lació i, es valorarà el fet que la instal·lació es mantingui sempre oberta amb un tancament de 3 dies màxim per espai.



- J)** Addicionalment als informes i registres que l'adjudicatari necessiti fer durant la gestió de la instal·lació, **trimestralment** elaborarà un **informe** dels consums, manteniment realitzat, incidències i actuacions extraordinàries que entregará als serveis tècnics de la Regidoria d'Esports.
- K)** Bianualment la concessionària contractarà un servei extern per la realització d'una **auditoria sanitària i una auditoria tècnica** a les empreses que els serveis tècnics de l'Ajuntament considerin i tenint en compte les especificacions establertes als *annexos MAN01 i MAN02*.

1.4.4 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

- A)** Proposta general de manteniment i conservació de la instal·lació i els seus equipaments.
- B)** Proposta general de manteniment correctiu de la instal·lació i els seus equipaments.
- C)** Proposta general de manteniment normatiu de la instal·lació i els seus equipaments.
- D)** Proposta general del Pla d'Autocontrol.
- E)** Equipaments aportats per la concessionària. Seran tots aquells mitjans materials (eines, utilitatges, equips mecànics, maquinària i altres elements) que la concessionària aportarà fora de l'establert a l'estoc de *l'annex CG05*.
- F)** Proposta del sistema de digitalització de gestió, control i conservació de la instal·lació i els seus equipaments.
- G)** Proposta de la posada a punt de la instal·lació i els seus equipaments.

1.4.5 DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA ALS ANNEXOS

- MAN01 → Especificacions del contingut de l'Auditoria Tècnica. (bianual)
- MAN02 → Especificacions del contingut de l'Auditoria sanitària (bianual)
- MAN03 → Tasques ordinàries.
- MAN04 → Aforament de la instal·lació.
- MAN05 → Reparacions 2018.
- MAN06 → Reparacions 2019
- MAN07 → Contractes de manteniment
- MAN08 → PAU Vilafranca 2015
- MAN09 → Quadrant d'horaris de servei actual i dedicació del personal adscrit.(2019)
- MAN10 → Auditoria tècnica de les instal·lacions del Complex Aquàtic (octubre 2020)
- MAN11 → Valoració de les actuacions requerides segons l'Auditoria tècnica-industrial de les instal·lacions, equipaments i edifici. (gener 2021)
- MAN12 → Auditoria sanitària (2019)
- MAN13 → Planells planta baixa
- MAN14 → Planells primera planta
- MAN15 → Projecte Hídric

1.5 NETEJA DEL COMPLEX AQUÀTIC I ELS SEUS EQUIPAMENTS

1.5.1 DESCRIPCIÓ

La prestació del servei de neteja del Complex Aquàtic té com a finalitat principal assegurar que les instal·lacions es trobin, en tot moment, en perfecte estat de neteja per l'ús continuat de les persones usuàries.

1.5.2 OBJECTIUS

- Oferir unes condicions òptimes de neteja, adequat pel seu ús d'acord amb les condicions de la instal·lació i les necessitats dels seus usuaris tot garantint aquest estat en tot moment, d'acord amb la planificació establerta.
- Assegurar que les possibles incidències en la neteja sorgides al Complex Aquàtic o en el seu equipament, i les corresponents actuacions, no afectin a les persones usuàries o als serveis o, en cas que sigui així, sigui de forma controlada.
- Optimitzar els recursos i mitjans disponibles per la neteja i higienització del Complex Aquàtic i els seus equipaments.
- Aconseguir que les persones usuàries del Complex Aquàtic valorin correctament l'estat de neteja de la instal·lació.

1.5.3 REQUERIMENTS MÍNIMS

- A)** L'adjudicatària ha de fer una proposta d'un **Pla de neteja** per tal de garantir una neteja òptima de la instal·lació i els seus equipaments.
- B)** La concessionària aportarà el seu cost els **elements, les eines** necessaris per al desenvolupament de les tasques de neteja i desinfecció del centre i pel compliment del servei en bones condicions. També aniran a càrrec de l'adjudicatari el subministrament del material de reposició de paper higiènic, sabó rentamans, productes bactericides i fungicides... per dur a terme les tasques definides a la proposta del Pla de Neteja. Es valorarà l'aportació que la concessionària faci dels elements, eines i equipaments no contemplats a l'inventari i fora del compte d'explotació de la instal·lació.
- C)** L'adjudicatari haurà de complir la normativa vigent **d'etiquetatge i emmagatzematge** dels productes, material i maquinària.
- D)** La concessionària haurà d'establir un **sistema de digitalització** de la gestió, control i conservació de la instal·lació i els seus equipaments, les tasques a dur a terme, els estocs i l'avaluació de l'execució, el qual permeti la consulta, planificació i control per part de la concessionària i dels serveis tècnics de la Regidoria d'Esports.

- E) Bianualment la concessionària contractarà un servei extern per la realització d'una **auditoria sanitària** a l'empresa que els serveis tècnics de l'Ajuntament considerin i tenint en compte les especificacions establertes a l'*annex MAN02*. Especificacions del contingut de l'Auditoria sanitària.

1.5.4 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

- A) Proposta general de neteja i higienització de la instal·lació i els seus equipaments.
- B) Equipaments aportats per la concessionària. Seran tots aquells mitjans materials (eines, utilitatges, equips mecànics, maquinària i altres elements) que la concessionària aportarà fora de l'establert a l'estoc de l'*Annex CG05*.
- C) Proposta del sistema de digitalització de gestió, control i conservació de la instal·lació i els seus equipaments.
- D) Proposta de la posada a punt de la instal·lació i els seus equipaments envers a la neteja.

1.5.5 DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA ALS ANNEXOS

- NET01 → Pla de Neteja en situació normalitzada
- NET02 → Quadrant de Neteja en situació abans del COVID
- NET03 → Quadrant de Neteja en situació de COVID

1.6 GESTIÓ SOSTENIBLE I MEDIAMBIENTAL DEL COMPLEX AQUÀTIC I ELS SEUS EQUIPAMENTS

1.6.1 DESCRIPCIÓ

Cada cop s'evidencia més que els centres esportius tenen una incidència en el medi ambient.

Conscients de les repercussions que la gestió del Complex Aquàtic poden tenir sobre el medi ambient, és imprescindible implantar i mantenir un sistema de gestió ambiental a la instal·lació amb la voluntat de garantir que la prestació de serveis sigui respectuosa amb el medi ambient, prevenint la contaminació, fomentant l'ús de les bones pràctiques ambientals, incidint en la minimització de residus, el seu reciclatge, la reutilització i l'estalvi energètic i d'aigua.

1.6.2 OBJECTIUS

- Analitzar la situació actual envers a la gestió mediambiental al Complex Aquàtic.
- Establir línies estratègiques orientades a assolir progressivament criteris establerts a la Resolució TES/1711/2020, de 26 de juny, per la qual s'estableixen els criteris



ambientals per a l'atorgament del distintiu de garantia de qualitat ambiental als centres esportius.

- Definir un pla d'actuació de Gestió Sostenible tenint en compte el calendari, l'ordre de prioritats de les actuacions i la valoració econòmica.
- Reduir les emissions de qualsevol tipus que puguin afectar el medi ambient, la vida útil de la instal·lació i els seus equipaments o la salut de les persones usuàries.
- Minimitzar l'impacte associat als residus, especialment en relació als consumibles, fonamentant, en la mesura que sigui possible, la reducció, la reutilització i el reciclatge.
- Gestionar les instal·lacions amb criteris d'ús racional de l'energia i d'aprofitament de les energies renovables.
- Informar i sensibilitzar als usuaris i als treballadors del Complex Aquàtic sobre l'ús responsable de l'aigua, de l'energia i sobre la correcta gestió dels residus.
- Establir un pla de seguiment de les mesures de gestió ambiental per tal de promoure la millora continuada.
- Complir amb la legislació i la reglamentació ambiental vigent i aplicable a la prestació del servei.

1.6.3 REQUERIMENTS MÍNIMS

- A) L'adjudicatària, en un marge de 3 mesos, ha d'analitzar la **situació actual** del Complex Aquàtic envers a la gestió mediambiental i fer entrega d'un informe dels resultats als serveis tècnics de la Regidoria d'Esports.
- B) La concessionària haurà de presentar un **Pla de gestió mediambiental**, en el qual, com a mínim, s'estableixin les **mesures necessàries** per assolir els **criteris bàsics** establerts a la Resolució TES/1711/2020 i altres mesures de gestió ambiental que consideri al llarg del primer any de contracte.
- C) La concessionària haurà d'implantar **eines de Gestió Energètica informatitzades** les quals ajudin a l'eficiència i permetin la consulta, planificació i control per part de la concessionària i dels serveis tècnics de la Regidoria d'Esports.
- D) La **gestió d'eficiència energètica** ha de permetre minimitzar el consum energètic tot mantenint els elements de confort segons normativa vigent i maximitzant l'ús d'energia solar tèrmica per a la producció d'aigua calenta sanitària.
- E) Dins del **Pla de gestió mediambiental**, la concessionària haurà de preveure actes d'informació i sensibilització a l'**usuari i als treballadors** sobre l'ús responsable de l'aigua, de l'energia i sobre la correcta gestió dels residus.



- F) La concessionària haurà d'establir un **pla de seguiment** i inspecció de les mesures establertes per tal de promoure la millora continua de la gestió ambiental.
- G) L'adjudicatària haurà de fer-se càrrec dels **residus generats** durant l'execució del contracte d'acord amb la normativa ambiental vigent.
- H) L'empresa licitadora ha de descriure tota la **documentació i certificats** dels quals disposi envers al factor mediambiental.
- I) En aquests moments el Complex Aquàtic ja disposa de la Certificació d'Eficiència Energètica de l'edifici emesa per l'Institut Català d'Energia la qual no caldrà renovar fins al març del 2025.
- J) Es realitzaran **informes energètics** de seguiment de caràcter trimestral. En cas de consums extraordinaris caldrà que s'hi inclogui una justificació. Els informes inclouran propostes de millora energètica, si es considera.
- K) Bianualment la concessionària contractarà un servei extern per la realització d'una **auditoria mediambiental**, seguint les especificacions per equipaments esportius detallades en la Resolució TES/1711/2020, de 26 de juny.

1.6.4 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

- A) Proposta general del Pla de Gestió Mediambiental al Complex Aquàtic.
- B) Proposta del programa d'actes d'informació i sensibilització a l'usuari i als treballadors.
- C) Proposta del pla de seguiment i inspecció establertes per a la millora continua.
- D) Proposta de les eines de Gestió Energètica informatitzades per la consulta, planificació i control.
- E) Processos i protocols per garantir l'eficiència energètica i establiment de mesures mediambientals.
- F) Certificats relacionats amb el criteri mediambiental.

1.6.5 DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA ALS ANNEXOS

- MED01 → Consums fins al 2019.
- MED02 → Consums 2020.

1.7 SERVEI DE FISIOTERÀPIA

1.7.1 DESCRIPCIÓ

Activitats sanitàries dins de l'àmbit de la fisioteràpia, consistents en l'exploració física, la valoració diagnòstica i la realització d'actuacions terapèutiques o de recuperació funcional, prestades per professionals habilitats per a l'exercici de la fisioteràpia, segons el que estableix l'Ordre CIN/2135/2008, de 3 de juliol.

1.7.2 OBJECTIUS

- Oferir un servei al Complex Aquàtic de referència i adequant-se a la normativa vigent.
- Oferir un servei de salut a les persones usuàries amb finalitat de realitzar una recuperació funcional del cos.
- Donar cobertura a les necessitats de la diversitat de població en situacions de lesions esportives o patologies.
- Aconseguir que les persones usuàries del servei valorin correctament el servei ofertat.

1.7.3 REQUERIMENTS MÍNIMS

- A) La concessionària haurà de fer una proposta d'un Programa del Servei de Fisioteràpia per tal d'assolir els objectius establerts.
- B) La concessionària haurà justificar la tramitació de tota la documentació per la creació d'una consulta de Fisioteràpia i definir acuradament els requisits que s'estableixen a la Guia Bàsica de creació de centres, consultes i serveis de Fisioteràpia
- C) L'equipament dels **espais de salut** hauran de reunir tots els requeriments legals que siguin vigents en el moment de la posada en funcionament.
- D) El servei de fisioteràpia haurà de coordinar-se amb els tècnics i professionals d'activitats esportives del Complex Aquàtic per permetre un servei integral a les persones usuàries.

1.7.4 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

- A) Proposta del Programa del Servei de Fisioteràpia al Complex Aquàtic.
- B) Proposta de la tramitació de la documentació per a la creació d'una consulta de Fisioteràpia i tots els requisits necessaris.

1.7.5 DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA ALS ANNEXOS

- FIS01 → Oferta actual del servei.
- FIS02 → Usos del servei.

2. RECUPERACIÓ I MANTENIMENT DE LA DEMANDA

2.1 FIDELITZACIÓ DELS USUARIS DEL COMPLEX AQUÀTIC

2.1.1 DESCRIPCIÓ

La fidelització consisteix a fer que un usuari que ja ha utilitzat alguna vegada una de les activitats o serveis ofertats torni per a fer nous usos de manera que, es pugui convertir en un client habitual i que fins i tot millor, pugui arribar a recomanar les activitats i serveis gaudits.

Per aquest motiu, per a aconseguir fidelitzar als usuaris és fonamental recórrer a diferents estratègies de màrqueting que ajudin a aconseguir que aquest usuari sigui lleial al Complex Aquàtic.

2.1.2 OBJECTIUS

- Mantenir una relació a llarg termini amb els usuaris de les activitats i serveis del Complex Aquàtic.
- Descobrir els valors dels clients fidels i definir estratègies efectives que mantinguin i garanteixin la fidelitat dels usuaris del Complex Aquàtic.
- Cobrir les necessitats dels usuaris, responant als seus requeriments de forma personalitzada per conèixer les seves preferències, comprendre les seves necessitats i superar les seves expectatives.
- Establir vincles amb els usuaris que els converteixin en promotors de les activitats i serveis del Complex Aquàtic.
- Diferenciar-se de la competència amb un servei de qualitat i atenent totes les realitats.
- Maximitzar els beneficis mitjançant la satisfacció del client.
- Buscar l'excel·lència en el servei a l'usuari, especialment en el període de postvenda, per aconseguir la seva completa satisfacció.
- Conèixer i garantir el grau de satisfacció de les persones usuàries del Complex Aquàtic amb la finalitat d'avaluar la gestió de la concessionària i implementar millores adaptades a donar un servei de qualitat òptim a les expectatives de les persones usuàries.

2.1.3 REQUERIMENTS MÍNIMS

- A)** L'adjudicatària haurà de fer una proposta d'un Pla de Fidelització per tal d'assolir els objectius establerts en el PCT.

- B)** De forma continua, la concessionària haurà d'establir fórmules per mesurar la percepció (fiabilitat, seguretat, tangibilitat, empatia i capacitat de resposta), la satisfacció i la fidelitat dels clients dels diversos serveis i activitats ofertats al Complex Aquàtic.

2.1.4 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

- A)** Proposta general del Pla d'Acció de Fidelització de l'usuari del Complex Aquàtic.

2.1.5 DOCUMENTACIÓ ASSOCIADA ALS ANNEXOS

- FID01 → Estudi de satisfacció dels usuaris 2019.

2.2 CAPTACIÓ D'USUARIS AL COMPLEX AQUÀTIC

2.1.1 DESCRIPCIÓ

Es considera un client potencial una persona suposadament interessada a utilitzar les activitats i serveis ofertats al Complex Aquàtic i per això mostra cert interès per adquirir-ho.

2.1.2 OBJECTIUS

- Identificar possibles fuites d'usuaris i examinar els motius de la pèrdua per proposar estratègies i idees per facilitar la recuperació d'usuaris "perduts".
- Mantenir contacte amb antics clients.
- Desenvolupar estratègies comercials i de màrqueting per incentivar la captació d'usuaris potencials.

2.1.3 REQUERIMENTS MÍNIMS

- A)** L'adjudicatària haurà de fer una proposta d'un Pla d'Acció de Captació d'Antics usuaris per tal d'assolir els objectius establerts en el PCT.

2.1.4 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

- A)** Proposta general del Pla d'Acció de Captació d'usuaris.
B) Protocols i procediments del Pla d'Acció de Captació d'usuaris.

2.3 PLA DE COMUNICACIÓ AL COMPLEX AQUÀTIC

2.1.1 DESCRIPCIÓ

Les xarxes socials, les professionals, els blogs, les plataformes de vídeo... han evolucionat els sistemes de comunicació tradicionals permetent arribar a la població de manera més ràpida, econòmica i efectiva.

2.1.2 OBJECTIUS

- Informar sobre la prestació de servei que es duu a terme al Complex Aquàtic a tota la ciutadania de forma permanent.
- Promocionar les activitats i serveis que s'ofereixen al Complex Aquàtic.
- Definir estratègies i accions per comunicar adequadament i de forma efectiva i ràpida tot el que es duu a terme al Complex Aquàtic.
- Generar sentiments de pertinença entre els usuaris del Complex Aquàtic.
- Sensibilitzar i educar al públic envers el medi ambient i altres aspectes d'interès social.
- Millorar la imatge del Complex Aquàtic entre la ciutadania.

2.1.3 REQUERIMENTS MÍNIMS

- A) L'adjudicatària haurà de fer una proposta d'un Pla de Comunicació per tal d'assolir els objectius establerts en el PCT.

2.1.4 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

- A) Proposta general del Pla de Comunicació al Complex Aquàtic.

3. GESTIÓ DEL SERVEI DE BAR-CAFETERIA

3.1 DESCRIPCIÓ GENERAL DELS SERVEIS

Gestió dels serveis de bar-cafeteria per a les persones usuàries de l'equipament i la resta d'instal·lacions de la zona esportiva municipal i dinamització de l'espai habilitat per aquests serveis en l'edifici annex al Complex Aquàtic, amb entrada a través de la zona de piscines d'estiu i per l'accés independent situat al carrer Antic Camí de Sant Martí núm. 8 de Vilafranca del Penedès. L'espai de bar-cafeteria rep el nom comercial de "Hídric"

L'espai consta de:

- una sala interior per a clients (amb accés independent i des de la zona de platges de la piscines d'estiu) amb barra-mostrador.
- dues terrasses exteriors (una d'accés independent del Complex i la segona amb accés des de la zona de platges de les piscines d'estiu. Ambdues terrasses tenen accés directe a la sala interior i barra-mostrador.
- mòdul independent a la zona de platges de les piscines d'estiu per la venda de productes i begudes envasades, sense manipulació, a les piscines d'estiu
- zona de cuina i elaboració de productes.
- zona de magatzem, amb accés directe des de l'exterior.
- Lavabos.
- vestíbul de connexió amb la sala d'exàmens de conductors (gestionat pel gremi d'autoescoles).

Els detalls de l'espai figuren en *l'annex MAN15 (plànols de l'espai de bar-cafeteria)*.

L'equipament que es fica a disposició del concessionari per la prestació d'aquest servei es relaciona en *l'annex CG06 (Inventari de l'espai de bar-cafeteria)*. No s'inclouen els elements, equips, estris i mobiliari necessari per la prestació del servei.

El concessionari haurà de fer-se càrrec totalment de les actuacions de manteniment, substitució i d'adaptació a la normativa que siguin necessàries en el local, els equipaments, la maquinària, el mobiliari i en general de tots els elements necessaris per la prestació del servei. Tots aquests hauran de trobar-se sempre en correcte estat de conservació, neteja i higiene.

Els serveis de bar-cafeteria no es podran prestar fora dels espais expressament habilitats sense el permís previ de l'Ajuntament de Vilafranca.

Es fa constar que aquest espai es troba situat proper a les instal·lacions esportives, auditori i alberg municipals, que tenen per objecte el foment de la practica d'activitat física i esportiva, dels hàbits saludables, de les activitats culturals i de l'oci en general. Es per aquest motiu que l'adjudicatària haurà de donar servei al públic en general però de forma específica a les persones usuàries d'aquests equipaments i reforçar amb la seva oferta els hàbits de l'alimentació saludable, les activitats culturals i d'oci en general.

Es fa constar també que l'Ajuntament de Vilafranca té actualment adjudicada a entitats esportives l'explotació d'espais de bar situats al camp de futbol, al pavelló d'hoquei de la zona esportiva municipal i al pavelló poliesportiu de la Gamba (actualment sense funcionament operatiu). La concessió municipal objecte d'aquest plec no és incompatible amb aquestes

adjudicacions, de manera que el concessionari no podrà formular cap objecció derivada del funcionament d'aquests espais de bar.

El servei té la consideració de "no essencial", a efectes de la aplicació econòmica en la concessió, d'acord amb el que es descriu en el plec de clàusules administratives i han de consistir en:

- Prestació dels serveis de bar-cafeteria i dinamització de l'espai
- Vending de productes d'alimentació saludable i begudes a la zona de vestíbul del Complex Aquàtic
- Equipació de l'espai amb els elements, equipament, mobiliari i estris necessaris per la prestació dels serveis que s'han de prestar.
- Control, conservació, manteniment i neteja de l'espai

Aquests serveis es realitzaran d'acord amb les prescripcions tècniques d'aquest plec.

3.2 TERMINIS ESPECÍFICS PER LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

A partir de la signatura del contracte, el concessionari disposarà d'un termini màxim de 30 dies per iniciar la prestació d'aquest servei.

3.3 REQUERIMENTS MÍNIMS

3.3.1 EN RELACIÓ AL SERVEI

Prestar el servei de bar i cafeteria en general tenint en compte els següents requeriments:

- Dinamitzar l'espai de bar-cafeteria com espai de trobada, relació social i activitats paral·leles del Complex Aquàtic i de la zona esportiva municipal en general.
- Ofertar serveis i productes d'alimentació i begudes adaptats al públic en general però amb especial incidència a les necessitats dels infants, famílies, grups/col·lectius i esportistes.
- Promoure serveis agrupats de cafeteria i activitat física i/o lúdics en el Complex Aquàtic i en la resta d'instal·lacions esportives municipals
- Col·laborar amb les activitats i esdeveniments organitzats pels col·lectius i les associacions usuàries dels equipaments municipals propers (instal·lacions esportives, Auditori, alberg, etc).
- Ofertar serveis de cafeteria adaptats a les necessitats de les associacions esportives.
- Com sia que l'activitat està dirigida també a persones foranes de Vilafranca del Penedès, el concessionari estarà obligat a tenir un dispensador de material

promocional turístic del municipi, que serà facilitat per l'Ajuntament de Vilafranca o els seus Organismes.

3.3.2 EN RELACIÓ A L'ESPAI I L'EQUIPAMENT

- Els equipaments, materials i mobiliari ha d'estar adaptats per l'ús per persones amb diversitat funcional.
- Es disposarà d'un espai especialment adaptat per l'ús lúdic dels infants, accessible i obert visualment des de les sales de bar-cafeteria. L'espai disposarà d'equipament lúdic, pedagògic i lectura per infants.
- Es disposarà d'equipament per facilitar l'estada de nadons i infants, tant en les sales de bar-cafeteria, terrassa i lavabos
- Es prioritzarà l'ambient relaxat, baix nivell sonor, adaptat a la lectura, treball, etc

3.3.3 EN RELACIÓ ALS PRODUCTES

- Ofertar prioritàriament productes de proximitat, ecològics i adequats per una alimentació saludable.
- No ofertar productes que no afavoreixin estils de vida saludable.
- Si es disposa de carta de vins o similars, com a mínim el 90% de l'oferta haurà de ser de productes de la DO.Penedès.
- Es disposarà de productes alimentaris adaptats per a nadons.
- En la mesura de les possibilitats, s'oferiran productes i/o alternatives a les persones amb diferents intoleràncies alimentàries.
- No es podrà vendre tabac, ni productes de joc o apostes.
- No es podrà instal·lar aparells de jocs d'atzar.

3.3.4 EN RELACIÓ ALS HORARIS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

- Els horaris d'obertura i tancament s'ajustaran a les disposicions incloses en les ordenances municipals
- Els serveis hauran d'estar en funcionament en les franges horàries de màxima afluència de públic i esportistes en les instal·lacions esportives municipals.
- Quan existeixin esdeveniments esportius i/o culturals d'especial rellevància en les instal·lacions municipals de l'entorn amb un volum extraordinari de públic i/o esportistes, el servei haurà d'estar en funcionament.



- Els períodes de tancament o vacances hauran d'adaptar-se als períodes de baixa afluència a les instal·lacions esportives municipals
- Durant el funcionament de les piscines d'estiu, el servei de terrassa exterior ha de trobar-se en funcionament.

3.3.5 ALTRES REQUERIMENTS

- Complir el que disposa l'ordenança municipal reguladora dels establiments de pública concurrència i els bans que se'n derivin.
- En casos excepcionals i degudament justificats, l'Ajuntament podrà requerir al concessionari perquè adapti o no realitzi les seves activitats quan aquestes puguin afectar a altres que s'hagin de desenvolupar a la zona esportiva municipal, sense que això generi cap mena dret a indemnització o compensació.
- Redactar i aplicar un pla de neteja i desinfecció de les dependències adscrites. Tots els productes utilitzats hauran de complir les normatives vigents i en la mesura que estiguin presents en el mercat, utilitzar productes biodegradables i envasats en materials reciclables.
- Complir estrictament els criteris de recollida selectiva de deixalles establerts per l'Ajuntament de Vilafranca, adaptant-se contínuament en funció de les variacions que s'estableixin.
- Complir estrictament la llei de política lingüística 1/1998 i del reglament del català a l'Ajuntament segons establert a *l'annex CG03. Especificacions lingüístiques al Complex Aquàtic*.
- No utilitzar la imatge dels serveis, instal·lacions o altres propis de la concessió, amb motius publicitaris o de qualsevol altre mena, sense autorització expressa de l'Ajuntament de Vilafranca.
- Tenir a disposició del públic, fulls oficials de reclamació.

3.4 DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

La concessionària haurà de presentar un **projecte de gestió del bar-cafeteria** tenint en compte els requeriments mínims establerts al plec tècnic.