



CODI DE VERIFICACIÓ	422M0F6R0F2A6G0H14P9		
PROCEDIMENT	V250 Contractacions de gestió dels serveis públics		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/26925/2020	DOCUMENT NÚM.	500902/2022
ÀREA	Planificació, Territori i Economia		
UNITAT	Esports		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE COORDINACIÓ, SERVEIS ESPORTIUS, RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT, ADMINISTRACIÓ, MANTENIMENT, NETEJA, CONSERGERIA, CONTROL I PROMOCIÓ COMERCIAL I ALTRES SERVEIS COMPLEMENTARIS EN EL POLIESPORTIU MUNICIPAL BELLVITGE “SERGIO MANZANO” I EQUIPAMENTS ESPORTIUS MUNICIPALS QUE FORMEN PART DE LA ZONA ESPORTIVA DE LA FEIXA LLARGA DE LA CIUTAT DE L’HOSPITALET DE LLOBREGAT



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE COORDINACIÓ, SERVEIS ESPORTIUS, RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT, ADMINISTRACIÓ, MANTENIMENT, NETEJA, CONSERGERIA, CONTROL I PROMOCIÓ COMERCIAL I ALTRES SERVEIS COMPLEMENTARIS EN EL POLIESPORTIU MUNICIPAL BELLVITGE "SERGIO MANZANO" I EQUIPAMENTS ESPORTIUS MUNICIPALS QUE FORMEN PART DE LA ZONA ESPORTIVA DE LA FEIXA LLARGA DE LA CIUTAT DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

ÍNDEX

CAPÍTOL 1. DISPOSICIONS GENERALS

- 1.1. Objecte del contracte
 - 1.2. Serveis objecte del contracte
-

CAPÍTOL 2. PRESTACIÓ DE SERVEIS

- 2.1. Funcions tècniques i serveis a desenvolupar
 - 2.2. Gestió de manteniment assistit per ordinador
 - 2.3. Programari de gestió i explotació del servei
 - 2.4. Personal
 - 2.5. Funcionament proveïdors aliens
 - 2.6. Calendari i planificació del servei
 - 2.7. Quantificació del volum d'hores del contracte
 - 2.8. Ampliacions, reduccions i/o variacions del servei
 - 2.9. Control, seguiment i inspecció de la prestació del servei
 - 2.10. Manteniment normatiu
 - 2.11. Maquinaria indispensable i essencial per a la bona execució del servei
 - 2.12. Manteniment, reposició de béns i material tècnic i l'estat d'inventari
 - 2.13. Béns, material i altres despeses inherents a la prestació de serveis
-

ANNEXOS

-
- | | |
|----------------|---|
| ANNEX 1 | Descripció i documentació gràfica de les instal·lacions |
| Annex 1.1 | Poliesportiu Municipal Bellvitge "Sergio Manzano" |
| Annex 1.2 | Estadi Municipal de Futbol |
| Annex 1.3 | Camp Municipal de Futbol Feixa Llarga |
| Annex 1.4 | Camp Municipal de Beisbol |
| Annex 1.5 | Camp Municipal de Rugby |
-

- | | |
|----------------|---|
| ANNEX 2 | Gestió i explotació del servei |
| Annex 2.1 | Calendari d'obertura de les instal·lacions |
| Annex 2.2 | Quadrant d'usos, d'espais i serveis de la temporada |
-



ANNEX 3	Volum d'hores i tipologia de serveis
----------------	--------------------------------------

Annex 3.1	Taula de volum d'hores dels serveis per anys contractuals
-----------	---

Annex 3.2	Taula de volum d'hores dels serveis per anys naturals
-----------	---

Annex 3.3	Taula tipologia dels serveis
-----------	------------------------------

Annex 3.4	Indicadors de qualitat (IQ)
-----------	-----------------------------

ANNEX 4	Personal susceptible de subrogació i situacions especials
----------------	---



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE COORDINACIÓ, SERVEIS ESPORTIUS, RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT, ADMINISTRACIÓ, MANTENIMENT, NETEJA, CONSERGERIA, CONTROL I PROMOCIÓ COMERCIAL I ALTRES SERVEIS COMPLEMENTARIS EN EL POLIESPORTIU MUNICIPAL BELLVITGE “SERGIO MANZANO” I EQUIPAMENTS ESPORTIUS MUNICIPALS QUE FORMEN PART DE LA ZONA ESPORTIVA DE LA FEIXA LLARGA DE LA CIUTAT DE L’HOSPITALET DE LLOBREGAT

D’acord amb l’article 25.2.I. de la Llei 27/2013 de 17 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l’administració local, que atorga com a competència pròpia de les administracions locals la promoció de l’esport i les instal·lacions esportives, i d’ocupació del temps lliure.

CAPÍTOL 1. DISPOSICIONS GENERALS

1.1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L’objecte del present contracte és la prestació de serveis de coordinació, serveis esportius, recepció i atenció al client, promoció comercial, administració, manteniment, neteja, consergeria, control de vestidors i altres serveis complementaris en el Poliesportiu Municipal Bellvitge “Sergio Manzano” i els equipaments esportius municipals que conformen part de la zona esportiva de la Feixa Llarga de la ciutat de L’Hospitalet de Llobregat, incloent l’assessorament en la millora contínua de les instal·lacions mitjançant sistemes d’anàlisi d’informació de gestió, correcta execució dels serveis i treball en equip.

A continuació es detallen les instal·lacions esportives que conformen part de la zona de la Feixa Llarga de la ciutat de L’Hospitalet de Llobregat que quedaran adscrits a aquest contracte.

- POLIESPORTIU MUNICIPAL BELLVITGE “SERGIO MANZANO”.
- ESTADI MUNICIPAL DE FUTBOL DE L’HOSPITALET.
- CAMP MUNICIPAL DE FUTBOL FEIXA LLARGA.
- CAMP MUNICIPAL DE BEISBOL.
- CAMP MUNICIPAL DE RUGBY.

Els CPV d’aquest contracte són els següents:

- 92600000-7 “Servicios deportivos”.
- 90910000-9 “Servicios de limpieza”.
- 50000000-5 “Servicios de reparación y mantenimiento”.
- 79500000-9 “Servicios de ayuda en funciones de oficina”.
- 79342320-2 “Servicios de atención al cliente”.
- 98341130-5 “Servicios de conserjería”.



1.2. SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE

A continuació es detallen els serveis a prestar per part de l'adjudicatari en els equipaments llistats anteriorment.

- Servei de Direcció de la prestació de servei.
- Servei de Coordinació de serveis específics:
 - Coordinació de serveis esportius.
 - Coordinació del servei de manteniment i neteja.
 - Coordinació del servei de recepció, atenció al client i administració.
 - Coordinació d'administració.
 - Coordinació del servei d'instal·lacions exteriors (aire lliure).
- Serveis Esportius (fitness, activitats dirigides, activitats aquàtiques, socorrisme i entrenament personal).
- Servei de Recepció, atenció al client i administració.
- Servei d'Atenció al client i administració.
- Servei de Manteniment.
- Servei de Neteja.
- Servei de Supervisió de Manteniment.
- Servei de Supervisió de Neteja.
- Servei de Consergeria i suport a manteniment i neteja.
- Servei de Control de vestidors.

CAPÍTOL 2. PRESTACIÓ DE SERVEIS

2.1. FUNCIONS TÈCNIQUES I SERVEIS A DESENVOLUPAR

La prestació de serveis objecte d'aquest contracte, contempla les següents funcions i línies d'actuació, les quals podran ser reorientades per part de l'Ajuntament amb l'objectiu de millora i adaptació del servei a les noves tendències i necessitats de la ciutadania.

L'empresa adjudicatària restarà obligada al desenvolupament de la prestació de serveis en cadascuna de les tipologies de serveis i apartats relacionats a continuació:

2.1.1. DIRECCIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

1. Serà el responsable i interlocutor de l'empresa adjudicatària davant l'Ajuntament de L'Hospitalet i davant la direcció de la instal·lació.
2. Planificar, seleccionar, administrar, formar i avaluar l'equip de professionals, que seran els encarregats d'executar els serveis i programes esportius requerits, de manera òptima i satisfactòria.
3. Planificar, desenvolupar, elaborar, impulsar, participar, analitzar, col·laborar, assessorar i d'altres qüestions necessàries a l'Ajuntament de L'Hospitalet per portar a terme els següents aspectes:



- Planificar i desenvolupar el pla d'accions per tal d'assolir els objectius econòmics, esportius i socials fixats.
- Planificar i revisar tots els serveis i programes de les instal·lacions objecte del contracte amb l'objectiu d'oferir un servei de qualitat en una línia de millora contínua i de treball en equip, incloent la participació de l'usuari, i tenint en compte les últimes tendències del sector.
- Conduir i ajudar a gestionar i controlar a l'Ajuntament els processos pel control econòmic exhaustiu, tant dels ingressos com de les despeses dels equipaments esportius objecte d'aquest contracte.
- Planificar i executar un pla de dinamització de tots els serveis i espais de la instal·lació. Aquest pla s'haurà de validar amb la direcció de la instal·lació.
- Analitzar i proposar mesures correctores per corregir possibles desviacions, així com impulsar millores per optimitzar i actualitzar els serveis i programes, amb l'objectiu principal d'augmentar la satisfacció de l'usuari.
- Participar en l'atenció i resolució d'accidents, incidències, suggeriments i/o queixes orals i escrites. La resposta a les queixes i suggeriments haurà de ser validada per la direcció de la instal·lació.
- Promocionar i conscienciar als usuaris i treballadors/es pel respecte al medi ambient mitjançant un consum responsable d'aigua, llum i gas, així com aconseguir implantar uns paràmetres de confort dels espais esportius i no esportius que responguin a criteris d'eficiència energètica segons normativa i/o recomanacions d'organismes públics.
- Elaborar, amb caràcter periòdic, segons la freqüència que estableixi la direcció de la instal·lació, un informe de gestió o fulls de controls d'indicadors de les instal·lacions.
- Assistir a totes les reunions que l'Ajuntament de L'Hospitalet o la direcció de la instal·lació considerin oportunes, per a garantir el bon funcionament i coordinació del servei, unificació de criteris i dinàmiques de millora contínua, participació i treball en equip envers a la millora de la qualitat i funcionament general de la instal·lació.
- Organitzar i desenvolupar esdeveniments i actes que es duguin a terme per l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- Fer complir la normativa vigent vinculada a l'ús i a l'explotació de les instal·lacions esportiva i els seus espais annexes, així com l'especifica derivada de les crisis sanitàries i/o d'altres excepcionals.
- Comunicar a la totalitat de l'organització de la prestació de serveis les accions dels plans de comunicació i comercialització per aconseguir una òptima captació i fidelització en tots els serveis oferts.
- Avaluar el grau de satisfacció real dels usuaris i/o entitats, emprant diferents tècniques quantitatives i qualitatives, les quals s'hauran de proposar per a la seva valoració i validació per part de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- Impulsar l'estalvi energètic i sostenibilitat a les instal·lacions objecte del contracte i al conjunt d'actors que intervenen al servei.



- Mantenir l'inventari actualitzat amb la periodicitat que l'Ajuntament de L'Hospitalet determini.
- Obrir i tancar la instal·lació, si s'escau.

4. Planificar, desenvolupar, elaborar, impulsar, seguir i actualitzar:

- Quadrants d'ocupació de l'equipament i la gestió de la seva variació en els formats i sistemes que l'Ajuntament determini, així com el seu control d'execució i verificació d'usos.
- Pla de manteniment, neteja i desinfecció de l'equipament.
- Pla de comercialització elaborat per l'Ajuntament de L'Hospitalet i les propostes complementaries desenvolupades per l'empresa adjudicatària.
- Coordinació i implantació dels plans d'emergència i/o d'evacuació en el conjunt de l'activitat necessària per al desenvolupament de la prestació de serveis i la coordinació d'activitats.
- La documentació de referència a la coordinació envers la RGPD en material de protecció de dades.
- Processos pel control econòmic exhaustiu, tant dels ingressos com de les despeses dels equipaments esportius objecte d'aquest contracte.
- Processos i serveis de cessions d'ús puntuals i convenis d'espais, tant per la realització i control de convenis com pels controls de cobrament d'aquests.
- Proposar millores pel desenvolupament del servei i el funcionament ordinari de la gestió dels equipaments esportius objecte d'aquest contracte.
- Qualsevol altre pla, protocol de funcionament i/o acció que l'Ajuntament de L'Hospitalet determini.

5. Justificar segons el criteri establert per la direcció de la instal·lació:

- Les titulacions i experiència dels recursos humans al seu càrrec. Serà responsabilitat del coordinador de la prestació del servei que tots els treballadors tinguin les titulacions necessàries per desenvolupar les tasques definides al seu treball.
- Els canvis de personal tant pel que fa a altes i baixes de treballadors com a l'ampliació/reducció/modificació de serveis dels treballadors actius.
- L'horari de cobertura de la instal·lació amb personal responsable, inclosos caps de setmana i festius.
- El pla de formació dels diferents llocs de treball.
- El volum d'hores mensual facturat, incloent la relació d'hores no executades per la no realització d'alguna activitat o servei per falta d'assistència d'usuaris o per qualsevol altre motiu.
- L'assoliment dels indicadors de qualitat i la distribució de la prima, si s'escau.
- L'acompliment de la prevenció de riscos laborals per a cada lloc de treball segons normativa vigent, així com la vigilància de la salut.
- El lliurament de l'uniforme de treball al personal de la instal·lació i els equips de protecció individual.



- Els resultats individuals del seguiment de la qualitat del servei.
- Les tasques de manteniment conductiu, correctiu, preventiu i normatiu.
- Els certificats conforme s'han realitzat els manteniments normatius. Aquests certificats seran expedits segons els models i les especificacions tècniques publicats a les normatives vigents.
- Les tasques realitzades en els espais i dependències destinades a usuaris per a la seva informació (RD 95/2000, RD 165/2001, Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona i RD 742/2013 i l'Ajuntament de L'Hospitalet).
- Inventari de material esportiu, de manteniment i de neteja de la instal·lació.
- Qualsevol altre requeriment que des de la direcció de la instal·lació es consideri oportú.

2.1.2. COORDINACIONS DE DEPARTAMENT (Serveis Esportius; Manteniment i Neteja; Recepció, atenció al client i administració; Instal·lacions exteriors)

1. Planificar, seleccionar, administrar, formar i avaluar l'equip de professionals al seu càrrec.
2. Participar i col·laborar en les accions i els plans establerts des de direcció de la instal·lació (qualitat, objectius econòmics i/o socials, captació i fidelització de clients, atenció a l'usuari, etc.).
3. Participar en l'atenció i resolució d'accidents, incidències, suggeriments i/o queixes orals i escrites i traslladar les respostes a la direcció de la instal·lació.
4. Assistir a totes les reunions que l'Ajuntament de L'Hospitalet o la direcció de la instal·lació considerin oportunes, per a garantir el bon funcionament i coordinació del servei, unificació de criteris i dinàmiques de millora contínua, participació i treball en equip envers a la millora de la qualitat i funcionament general.
5. Coordinar i parlar amb la direcció de la instal·lació els temes que afectin a la seva àrea.
6. Implantar i actualitzar el pla per a controlar i fer el seguiment dels serveis i programes al seu càrrec per assegurar-se que aquests s'executen segons les condicions especificades en aquest plec de clàusules.
7. Fer complir la normativa vigent vinculada a l'ús i a l'explotació d'una instal·lació esportiva i els seus espais annexes.
8. Realitzar una formació interna a tot el personal que s'incorpori a les instal·lacions sobres les tasques a realitzar.
9. Comunicar a tots els treballadors/es les accions dels plans de comunicació i comercialització per tal d'aconseguir una òptima captació i fidelització de clients en tots els serveis oferts a la instal·lació.



10. Transmetre a tots els treballadors/es el rol i tasques a desenvolupar per l'assoliment dels objectius de les campanyes i programes.
11. Responsabilitzar-se de que tot el personal al seu càrrec utilitza els EPI's necessaris per dur a terme les seves tasques.
12. Mantenir l'inventari actualitzat amb la periodicitat que l'Ajuntament de L'Hospitalet determini.
13. Introduir l'inventari dels béns de domini públic, mobiliari, material esportiu i instal·lacions tècniques de les diferents instal·lacions objecte d'aquest contracte en el software de gestió determinat per part de l'Ajuntament, així com en el format electrònic i en el termini que aquest determini.
14. Proposar millores pel desenvolupament dels serveis i el funcionament ordinari de la gestió de les instal·lacions esportives objecte d'aquest contracte.
15. Obrir i tancar l'equipament, si s'escau.
16. Altres tasques derivades de les necessitats d'aquest servei i de les indicacions i criteris de l'Ajuntament de L'Hospitalet i/o de la direcció de la instal·lació.
17. Aspectes específics de cada responsable:

✓ Coordinació de Serveis Esportius (fitness, activitats dirigides, activitats aquàtiques, socorrisme i entrenament personal):

- Impulsar, promocionar, dinamitzar espais i serveis esportius destinats als usuaris.
- Programar, coordinar i controlar les activitats encaminades a la millora de la condició física, salut, socialització i recreació dels clients.
- Fer el seguiment de la qualitat del servei de les activitats esportives.
- Proposar noves activitats esportives, segons les noves tendències del mercat.
- Controlar l'estoc de material esportiu.
- Fer el seguiment de les assistències i de les ocupacions de les activitats esportives ofertes als diferents espais esportius, segons criteris establerts per la direcció de la instal·lació.
- Controlar l'aforament i els ratis de les activitats.
- Donar cobertura dels serveis esportius amb tècnics vàlids (tant per capacitat com per titulació legal exigida).
- Elaborar informes d'avaluació, diplomes i control d'assistència als cursos de natació. L'empresa adjudicatària haurà de crear els informes d'avaluació en el programa informàtic i els validarà el/la director/a de la instal·lació.

✓ Coordinació del Servei de Manteniment i neteja:



MANTENIMENT

Planificar, desenvolupar, elaborar, gestionar, impulsar les tasques del servei de manteniment objecte d'aquest contracte.

- Elaborar les rutes d'inspecció visual i registre de situacions anòmales, agrupades per espais i elements de cadascuna de les instal·lacions esportives, detallant el check-list de situacions correctes i incorrectes, així com les observacions sobre l'estat de situació dels diferents espais esportius i complementaris dels equipaments.
- Supervisar i verificar el compliment, en tot moment, de la normativa estatal, autonòmica i municipal vigent referida a les instal·lacions elèctriques, tèrmiques, legionel·losi, pla d'autocontrol i qualsevol altre susceptible d'estar subjecte a aquesta normativa.
- Vetllar per a que el personal que realitzi tasques de manteniment normatiu (així com la resta de manteniments –preventiu, correctiu, conductiu-) disposi de la/es titulació/ns exigida/es (electricitat, fontaneria, lampisteria, etc.) per desenvolupar-les i per poder emetre els butlletins oficials, si s'escau.
- Realitzar amb recursos propis segons la normativa establerta i/o subcontractar serveis oficials externs especialitzats per a la realització del manteniment normatiu.
- Aportar i lliurar la documentació necessària justificativa per a la realització del manteniment normatiu amb recursos propis o externs. Així mateix, en cas que aquest adopti una contractació externa d'aquest servei, aquesta haurà de disposar del vist i plau de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- Realitzar una formació interna a tot el personal que s'incorpori a la instal·lació en aquest departament sobre les tasques a realitzar.
- Conservar i mantenir en perfecte estat de conservació, ús i neteja l'edifici, instal·lacions i béns en general, i gestionar l'equipament de manera que tots els serveis que presti mantinguin, amb el pas del temps, el nivell de qualitat exigible als equipaments públics.
- Aplicar el pla de manteniment de l'edifici, instal·lacions tècniques i equipaments en base als criteris que l'Ajuntament de L'Hospitalet li facilitarà. El pla de manteniment haurà de complir amb les condicions específiques que es detallen a l'apartat del servei de manteniment normatiu, preventiu i correctiu d'aquest plec.
- Coordinar, executar i controlar el pla de manteniment normatiu, preventiu, conductiu, predictiu i correctiu de l'edifici, instal·lacions tècniques i equipaments, així com les inspeccions tècniques de les instal·lacions afectes.
- Portar les mostres de les analítiques d'aigües per al seu anàlisi, amb la periodicitat i al laboratori que comuniqui l'Ajuntament de L'Hospitalet (el cost de les anàlisis anirà a càrrec de l'Ajuntament de L'Hospitalet).



- Responsabilitzar-se de que tot el personal al seu càrrec utilitza els EPI's necessaris per dur a terme les seves tasques.
- Portar a terme les funcions específiques sobre el seguiment de repassos d'obra que l'Ajuntament de L'Hospitalet determini, així com atendre a les empreses externes que hagin de desenvolupar treballs de repassos i/o reparacions.
- Atendre les intervencions originades per les incidències diàries que es produeixin amb la menor repercussió possible.
- Gestionar, controlar i fer el manteniment d'una base de dades amb la memòria de les ordres de treball realitzades, elements i materials utilitzats a través d'un GMAO (Gestió del Manteniment Assistida per Ordinador).
- Gestionar i fer el manteniment de l'inventari d'elements i d'estocs de la instal·lació a través d'un GMAO (Gestió del Manteniment Assistida per Ordinador).
- Gestionar els consums energètics amb la màxima eficiència possible i proposar millores encaminades a augmentar l'eficiència energètica.
- Atendre a les empreses externes que hagin de desenvolupar treballs a la instal·lació.
- Altres tasques derivades de les necessitats d'aquest servei i de les indicacions i criteris de l'Ajuntament de L'Hospitalet i/o de la direcció de la instal·lació.

NETEJA

Planificar, desenvolupar, elaborar, gestionar, impulsar les tasques del servei de neteja objecte d'aquest contracte

- Planificar, coordinar, executar i controlar el pla de neteja i desinfecció, incloent el servei de catifes, mopes i contenidors higiènics de la instal·lació.
- Elaborar els quadrants, rutes i torns de neteja, agrupat per espais i elements, detallant les operacions a realitzar, productes a utilitzar i amb la periodificació horària, diària, setmanal, quinzenal, mensual, trimestral, semestral i anual, per garantir que la instal·lació està neta durant tot l'horari d'obertura.
- Resoldre les incidències de neteja detectades per la direcció de la instal·lació, i/o per les queixes d'usuaris.
- Registrar totes les tasques realitzades en els espais i dependències destinades a usuaris per a la seva informació (RD 95/2000, RD 165/2001, Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona i RD 742/2013 i l'Ajuntament de L'Hospitalet).
- Utilitzar productes detergents biodegradables que no tinguin etiqueta de toxicitat i que siguin compatibles amb desinfectants homologats pel Ministeri de Sanitat i Consum. Els desinfectants i fungicides emprats seran també preferentment biodegradables i hauran d'estar enregistrats pel Ministeri de Sanitat i Consum. Qualsevol altre producte que es proposi



utilitzar, haurà d'estar enregistrat i s'haurà de fer constar la seva acció. Les fitxes de seguretat d'aquests productes hauran de constar, actualitzades, al Pla d'Autocontrol de la instal·lació perquè puguin ser revisades per L'Ajuntament de L'Hospitalet en qualsevol inspecció del servei.

- Complir la normativa i les recomanacions vigents d'emmagatzematge dels productes, material i maquinària. L'empresa adjudicatària s'encarregarà que estiguin perfectament ordenats, controlats i identificats, així com de dur la gestió dels estocs perquè mai faltin estris i/o productes.
- Aportar els productes i estris, especificats al pla de neteja, així com el material de reposició de paper higiènic, sabó rentamans, productes desinfectants, bactericides i fungicides, etc.
- Recollir les mostres de superfícies segons el pla d'anàlisi microbiològic establert al pla d'autocontrol. En el cas de resultats positius, proposar les mesures correctores adients, executant-les amb l'aprovació prèvia de la direcció de la instal·lació.
- Responsabilitzar-se de que tot el personal al seu càrrec utilitza els EPI'S necessaris per dur a terme les seves tasques.
- Realitzar una formació interna a tot el personal que s'incorpori a la instal·lació en aquest departament sobre les tasques a realitzar i sobre l'ús dels productes i estris de neteja.
- Realitzar la neteja i la desinfecció ordinària i extraordinària necessària per la dinàmica d'ús de la instal·lació, així com d'altres necessitats indicades per l'Ajuntament de L'Hospitalet o la direcció de la instal·lació.
- Atendre les incidències de neteja, manteniment i consergeria detectades per la direcció de la instal·lació, i/o per les queixes d'usuaris (canvi de bombetes i/o fluorescents, reparacions i/o canvis d'aixetes, panys, cisternes wc, etc.).
- Garantir la dosificació correcta dels productes de neteja i fer ús dels estris pertinents segons estableix el pla de neteja.
- Vetllar per a que sempre hi hagi, a disposició de l'usuari, material de reposició de paper higiènic, sabó rentamans, productes desinfectants, bactericides i fungicides, etc.
- Gestionar la recollida selectiva de paper, cartró, envasos, matèria orgànica i rebuig.
- Atendre a les empreses externes que hagin de desenvolupar treballs a la instal·lació.
- Altres tasques derivades de les necessitats d'aquest servei i de les indicacions i criteris de l'Ajuntament de l'Hospitalet i la Direcció de la instal·lació.

✓ Coordinació del servei de recepció, atenció al client i administració.

Planificar, desenvolupar, elaborar, gestionar, impulsar les tasques del servei d'atenció al client i recepció objecte d'aquest contracte



- Conduir i ajudar a gestionar i controlar a l'Ajuntament els processos pel control econòmic exhaustiu, tant dels ingressos com de les despeses dels equipaments esportius objecte d'aquest contracte.
- Gestionar els processos i serveis de cessions d'ús puntuals i convenis d'espais, tant per la realització i control de convenis com pels controls de cobrament d'aquests.
- Gestionar i utilitzar els expedients digitals que l'Ajuntament consideri.
- Gestionar i administrar conjuntament amb l'Ajuntament el programari d'explotació que l'Ajuntament té destinat per aquest tipus d'equipaments.
- Controlar els processos administratius (caixes, efectiu, TPV, tancament diari, setmanal, mensual, etc.).
- Cooperar amb la Coordinació d'administració i anàlisi de la informació.
- Implantar i seguir un quadre de comandament integral on es visualitzi l'evolució dels indicadors de gestió clau i complementaris, necessaris per la presa de decisions, que permeti corregir ràpidament desviacions.
- Implantar un sistema de reports periòdics i automàtics entre la coordinació de la prestació del servei i amb la direcció de la instal·lació.
- Avaluar el grau de satisfacció real dels clients, emprant diferents tècniques quantitatives i qualitatives (mystery shopping, enquestes, prescriptors, detractors, ambaixadors, etc).
- Crear un sistema per identificar i avaluar clarament els motius reals de baixa d'un client, juntament amb la coordinació de recepció.
- Comunicar a la totalitat de l'organització de la prestació del servei les accions dels plans de comunicació i comercialització per tal d'aconseguir una òptima captació i fidelització de clients en tots els serveis oferts a la instal·lació.
- Promocionar i prescriure de forma activa la instal·lació, la captació dels clients i el seguiment comercial dels contactes.
- Informar de les campanyes de comunicació i venda que es vagin realitzant, garantint que els elements de comunicació s'implanten amb el disseny i amb el format establert per l'Ajuntament de L'Hospitalet (cartells, pancartes, etc).
- Fer seguiment de la qualitat del servei de l'atenció al client, inclosa l'avaluació periòdica de l'estat de neteja de la instal·lació.
- Atendre les incidències de neteja, manteniment i consergeria detectades per la direcció de la instal·lació, i/o per les queixes d'usuaris.
- Vetllar per a que sempre hi hagi, a disposició de l'usuari, material de reposició de paper higiènic, sabó rentamans, etc.
- Fer seguiment de tots els protocols de funcionament del servei i de protecció de dades de tots els usuaris de la instal·lació fixats per la normativa vigent i per l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- Fer seguiment dels processos de llistes d'espera i de cobraments endarrerits, així com la gestió de les queixes i dels suggeriments dels clients, segons criteris establerts per la direcció de la instal·lació.



- Lliurar i controlar l'entrega de les claus de vestidors a les entitats usuàries de les instal·lacions.
- Altres tasques derivades de les necessitats d'aquest servei i de les indicacions i criteris de l'Ajuntament de l'Hospitalet i la direcció de la instal·lació.
- Gestionar i utilitzar els expedients digitals que l'Ajuntament consideri.
- Controlar els processos administratius (caixes, efectiu, TPV, tancament diari, setmanal, mensual, etc.).
- Avaluar el grau de satisfacció real dels clients, emprant diferents tècniques quantitatives i qualitatives (mystery shopping, enquestes, prescriptors, detractors, ambaixadors, etc).
- Crear un sistema per identificar i avaluar clarament els motius reals de baixa d'un client, juntament amb la coordinació de recepció.
- Altres tasques derivades de les necessitats d'aquest servei i de les indicacions i criteris de l'Ajuntament de l'Hospitalet i la Direcció de la instal·lació.

✓ Coordinació del Servei d'Instal·lacions exteriors (aire lliure)

- Participar en la planificació i desenvolupament general dels plans d'accions per tal d'assolir els objectius econòmics, esportius i socials fixats en les instal·lacions esportives exteriors (aire lliure) adscrites a aquest contracte.
- Planificació i coordinació dels recursos humans requerits per la prestació dels serveis d'atenció al client i usuari, administració, neteja, consergeria, manteniment, control i promoció comercial de les instal·lacions esportives exteriors (aire lliure) adscrites a aquest contracte.
- Avaluar constantment el nivell de qualitat en la prestació dels serveis per corregir les desviacions que puguin existir.
- Gestionar els processos i serveis de cessions d'ús puntuals i convenis d'espais, tant per la realització i control de convenis com pels controls de cobrament d'aquests.
- Altres serveis sol·licitats per l'Ajuntament, que tinguin relació amb la gestió de la instal·lació.

2.1.10. SUPERVISIONS DE SERVEI

✓ Supervisió de Manteniment.

- Participar en la planificació, desenvolupament i gestió de les tasques del servei de manteniment objecte d'aquest contracte.
- Treballar en equip amb la Coordinació del servei de manteniment i neteja.
- Supervisar les rutes d'inspecció visual i registre de situacions anòmales, agrupades per espais i elements de cadascuna de les instal·lacions esportives, detallant el check-list de situacions correctes i incorrectes, així



com les observacions sobre l'estat de situació dels diferents espais esportius i complementaris dels equipaments.

- Supervisar i verificar el compliment, en tot moment, de la normativa estatal, autonòmica i municipal vigent referida a les instal·lacions elèctriques, tèrmiques, legionel·losi, pla d'autocontrol i qualsevol altre susceptible d'estar subjecte a aquesta normativa.
- Vetllar per a que el personal de l'empresa adjudicatària que realitzi tasques de manteniment normatiu (així com la resta de manteniments –preventiu, correctiu, conductiu-) disposi de la/es titulació/ns exigida/es (electricitat, fontaneria, lampisteria, etc.) per desenvolupar-les i per poder emetre els butlletins oficials, si s'escau.
- Realitzar amb recursos propis segons la normativa establerta i/o subcontractar serveis oficials externs especialitzats per a la realització del manteniment normatiu.
- Conservar i mantenir en perfecte estat de conservació, ús i neteja l'edifici, instal·lacions i béns en general, i gestionar l'equipament de manera que tots els serveis que presti mantinguin, amb el pas del temps, el nivell de qualitat exigible als equipaments públics.
- Aplicar el pla de manteniment de l'edifici, instal·lacions tècniques i equipaments en base als criteris que l'Ajuntament de L'Hospitalet li facilitarà. El pla de manteniment haurà de complir amb les condicions específiques que es detallen a l'apartat del servei de manteniment normatiu, preventiu i correctiu d'aquest plec.
- Responsabilitzar-se de que tot el personal utilitza els EPI's necessaris per dur a terme les seves tasques.
- Portar a terme les funcions específiques sobre el seguiment de repassos d'obra que l'Ajuntament de L'Hospitalet determini, així com atendre a les empreses externes que hagin de desenvolupar treballs de repassos i/o reparacions.
- Atendre les intervencions originades per les incidències diàries que es produeixin amb la menor repercussió possible.
- Gestionar, controlar i fer el manteniment d'una base de dades amb la memòria de les ordres de treball realitzades, elements i materials utilitzats a través d'un GMAO (Gestió del Manteniment Assistida per Ordinador).
- Gestionar i fer el manteniment de l'inventari d'elements i d'estocs de la instal·lació a través d'un GMAO (Gestió del Manteniment Assistida per Ordinador).
- Gestionar els consums energètics amb la màxima eficiència possible i proposar millores encaminades a augmentar l'eficiència energètica.
- Atendre a les empreses externes que hagin de desenvolupar treballs a la instal·lació.
- Execució de les tasques del servei de manteniment i també de neteja, si fora necessari.



- Altres tasques derivades de les necessitats d'aquest servei i de les indicacions i criteris de l'Ajuntament de l'Hospitalet i/o de la direcció de la instal·lació.

✓ Supervisió de neteja.

- Participar en la planificació, desenvolupament i gestió de les tasques del servei de neteja objecte d'aquest contracte.
- Treballar en equip amb la Coordinació del servei de manteniment i neteja.
- Executar i controlar el pla de neteja i desinfecció, incloent el servei de catifes, mopes i contenidors higiènics de la instal·lació.
- Supervisar els quadrants, rutes i torns de neteja, agrupat per espais i elements, detallant les operacions a realitzar, productes a utilitzar i amb la periodificació horària, diària, setmanal, quinzenal, mensual, trimestral, semestral i anual, per garantir que la instal·lació està neta durant tot l'horari d'obertura.
- Resoldre les incidències de neteja detectades per la direcció de la instal·lació, i/o per les queixes d'usuaris.
- Registrar totes les tasques realitzades en els espais i dependències destinades a usuaris per a la seva informació (RD 95/2000, RD 165/2001, Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona i RD 742/2013 i l'Ajuntament de L'Hospitalet).
- Utilitzar productes detergents biodegradables que no tinguin etiqueta de toxicitat i que siguin compatibles amb desinfectants homologats pel Ministeri de Sanitat i Consum. Els desinfectants i fungicides emprats seran també preferentment biodegradables i hauran d'estar enregistrats pel Ministeri de Sanitat i Consum. Qualsevol altre producte que es proposi utilitzar, haurà d'estar enregistrat i s'haurà de fer constar la seva acció. Les fitxes de seguretat d'aquests productes hauran de constar, actualitzades, al Pla d'Autocontrol de la instal·lació perquè puguin ser revisades per l'Ajuntament de L'Hospitalet en qualsevol inspecció del servei.
- Complir la normativa i les recomanacions vigents d'emmagatzematge dels productes, material i maquinària. L'empresa adjudicatària s'encarregarà que estiguin perfectament ordenats, controlats i identificats, així com de dur la gestió dels estocs perquè mai faltin estris i/o productes.
- Supervisar els productes i estris, especificats al pla de neteja, així com el material de reposició de paper higiènic, sabó rentamans, productes desinfectants i bactericides i fungicides, etc. El seu cost estarà incorporat en els preus/hora de la prestació del servei.
- Responsabilitzar-se de que tot el personal utilitza els EPI's necessaris per dur a terme les seves tasques.
- Realitzar una formació interna a tot el personal que s'incorpori a la instal·lació en aquest departament sobre les tasques a realitzar i sobre l'ús dels productes i estris de neteja.



- Realitzar la neteja i la desinfecció ordinària i extraordinària necessària per la dinàmica d'ús de la instal·lació, així com d'altres necessitats indicades per l'Ajuntament de L'Hospitalet o la direcció de la instal·lació.
- Atendre les incidències de neteja detectades per la direcció de la instal·lació, i/o per les queixes d'usuaris.
- Garantir la dosificació correcta dels productes de neteja i fer ús dels estris pertinents segons estableix el pla de neteja.
- Vetllar per a que sempre hi hagi, a disposició de l'usuari, material de reposició de paper higiènic, sabó rentamans, productes desinfectants, bactericides i fungicides, etc.
- Gestionar la recollida selectiva de paper, cartró, envasos, matèria orgànica i rebuig.
- Atendre a les empreses externes que hagin de desenvolupar treballs a la instal·lació.
- Execució també de les tasques del servei de neteja.
- Altres tasques derivades de les necessitats d'aquest servei i de les indicacions i criteris de l'Ajuntament de L'Hospitalet i la Direcció de la instal·lació.

2.1.3. SERVEIS ESPORTIUS

L'oferta esportiva prevista és la que s'adjunta a l'annex d'aquest plec de clàusules, malgrat que poden haver-hi modificacions durant la vigència del contracte.

Les funcions mínimes a desenvolupar són les següents:

1. Assessorar i dinamitzar la sala de fitness:

- Controlar la pràctica esportiva a la sala de fitness i espais vinculats (zones d'entrenament exterior, per exemple).
- Oferir una atenció professional, personalitzada i cordial amb tots els usuaris.
- Dur a terme el pla de benvinguda al nou usuari.
- Realitzar, controlar i fer el seguiment de plans personalitzats d'entrenament a través d'un programa informàtic establert per L'Ajuntament de L'Hospitalet.
- Realitzar i registrar les tasques de manteniment preventiu.
- Comunicar i gestionar les incidències de la sala de fitness.
- Controlar i registrar les assistències per hores i per tipologia d'usuari.
- Executar les sessions exprés que es realitzen a la sala.
- Promocionar i impulsar reptes i altres activitats de dinamització que es realitzin a la sala i a la resta d'espais propers a la sala, si s'escau (zones d'entrenament funcional, espais exteriors, etc.).

2. Prestar el servei de programes d'entrenament personal:



- Promocionar, dinamitzar i executar aquest servei que estarà destinat als usuaris que vulguin entrenar amb la presència d'un tècnic a nivell individual o de grups reduïts per aconseguir un objectiu concret.
3. Prestar el servei d'activitats dirigides terrestres:
 - Programar, ensenyar i controlar les activitats dirigides encaminades a la millora de la condició física, salut, socialització i recreació dels usuaris.
 - Controlar i registrar els usos de cadascuna de les classes realitzades. En cas de realitzar activitats amb inscripció prèvia passar llista.
 4. Prestar el servei d'activitats aquàtiques:
 - Programar, coordinar, ensenyar i controlar les activitats encaminades a la millora de la condició física, salut, socialització i recreació dels usuaris.
 - Realitzar les proves de nivell per elaborar els informes d'avaluació i els diplomes de programes i cursos.
 - Controlar l'assistència a programes/cursos. En cas de realitzar activitats amb inscripció prèvia, passar llista.
 - Implantar el programa de Natació Educativa i de Natació Extraescolar (si s'escau) segons el criteri de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
 5. Prestar el servei de socorrisme:
 - Realitzar la vigilància i socorrisme a les piscines i solàrium (si s'escau).
 - Oferir una atenció professional, personalitzada i cordial a tots els usuaris.
 - Gestionar i registrar els accidents, incidències i cures a les piscines i comunicar l'incident al coordinador del servei.
 - Controlar les assistències dels usuaris per hores.
 - Promocionar i impulsar reptes i altres activitats de dinamització de la piscina i de la resta de la instal·lació.
 - Controlar el préstec i l'ordre del material esportiu a disposició dels usuaris de bany lliure.
 - Fer el seguiment i la comanda de material per realitzar cures.
 6. Altres serveis complementaris:
 - Impulsar, promocionar, dinamitzar i executar altres serveis complementaris que l'Ajuntament de L'Hospitalet consideri convenient, destinat a millorar i potenciar les activitats esportives i socials de la instal·lació.
 7. Fer complir la normativa vigent vinculada a l'ús i a l'explotació d'una instal·lació esportiva i els seus espais annexes.
 8. Altres tasques derivades de les necessitats d'aquest servei i de les indicacions i criteris de l'Ajuntament de L'Hospitalet i/o de la direcció de la instal·lació.



9. Proposar millores pel desenvolupament del servei.

2.1.4. SERVEI DE MANTENIMENT

- Executar les tasques de manteniment i control ordinari, conductiu, correctiu, preventiu i normatiu.
- Obrir i tancar la instal·lació esportiva, sí s'escau.
- Conservar i mantenir en perfecte estat de conservació, ús i neteja l'edifici, instal·lacions, béns i béns de domini públic en general.
- Gestionar el manteniment de l'equipament de manera que tots els serveis que presti es mantinguin, amb el pas del temps, al nivell de qualitat establert per part de l'Ajuntament de L'Hospitalet o el responsable del contracte.
- Elaborar i executar el pla de manteniment normatiu, preventiu, conductiu i correctiu de les instal·lacions tècniques i dels equipaments esportius, així com les inspeccions tècniques de les instal·lacions afectes. Aplicant-lo en base als criteris de la seva oferta licitatòria i als determinats per l'Ajuntament de L'Hospitalet. El pla de manteniment haurà de complir amb les condicions específiques de l'oferta licitatòria i les normatives vigents en cada període i les instruccions tècniques del fabricant en cada període i bé.
- Dur, a través d'una eina de Software de Facility Management que determinarà l'Ajuntament de L'Hospitalet, la gestió, el control, el manteniment i l'actualització d'una base de dades amb la memòria de la realització de les ordres de treball relatiu als manteniments normatius, preventius, correctius i conductius i els recursos materials utilitzats.
- Gestionar els consums energètics amb la màxima eficiència possible.
- Aplicar mesures de reciclatge i sostenibilitat mediambiental amb especial incidència en la gestió del manteniment.
- Realitzar la neteja de les sales tècniques (sala de calderes, magatzems de materials, etc) i també la neteja d'altres espais esportius i complementaris (vestidors, etc.) en cas de necessitats organitzatives de les instal·lacions.
- Realitzar altres funcions pròpies del servei de manteniment determinades per l'Ajuntament de L'Hospitalet i que no s'hagin detallat en aquest plec.
- Fer complir la normativa vigent vinculada a l'ús i a l'explotació d'una instal·lació esportiva i els seus espais complementaris i annexes.
- Utilitzar els EPI's necessaris per dur a terme el conjunt de les seves tasques, així com adaptar els seus protocols d'actuació en prevenció de riscos laborals derivats de les noves instruccions determinades pels organismes competents.
- Complir, en tot moment, la normativa estatal, autonòmica i municipal vigent referida a les instal·lacions elèctriques, tèrmiques, legionel·losi, pla d'autocontrol i qualsevol altre susceptible d'estar subjecte a aquesta normativa, en els casos que les instal·lacions mostrin problemàtiques existents, l'empresa adjudicatària haurà d'informar a l'Ajuntament o la direcció de l'equipament.



- Realitzar amb recursos propis segons la normativa establerta i/o subcontractar serveis oficials externs especialitzats per a la realització del manteniment necessari si s'escau.
- Atendre les intervencions originades per les incidències diàries que es produeixin durant el desenvolupament del servei derivat de les necessitats d'actuacions, atenent amb la menor repercussió possible.
- Gestionar, actualitzar i fer el manteniment de l'inventari d'elements i d'estocs de la instal·lació.
- Prendre les lectures del conjunt de comptadors i controls de temperatures i paràmetres determinats i fer el buidat i tractament de les dades de forma diària i periòdica, amb els termes que l'Ajuntament determini. Així com comunicar els possibles excessos de consums i avaries.
- Interferir en els consums energètics amb la màxima eficiència possible i proposar millores encaminades a l'assoliment d'un alt nivell d'eficiència energètica.
- Aportar la documentació justificativa necessària per a la realització del manteniment.
- Proposar millores pel desenvolupament del servei.
- Realitzar instal·lacions i/o modificacions de la instal·lació existent, que responen a esporàdics canvis d'ubicació de llocs de treball, modificació d'utilitat d'alguna àrea, noves necessitats, etc., que estaran incloses dins de les tasques de manteniment del personal assignat al contracte.
- Posar a disposició de l'Ajuntament de L'Hospitalet el personal necessari per a realitzar el servei d'assistència als actes i esdeveniments que organitzi o participi la instal·lació.
- Altres tasques derivades de les necessitats d'aquest servei i de les indicacions i criteris de l'Ajuntament de L'Hospitalet.

2.1.5. SERVEI DE NETEJA

- Obrir i tancar la instal·lació esportiva, sí s'escau.
- Realitzar la neteja i la desinfecció ordinària i extraordinària necessària per la dinàmica d'ús de la instal·lació, així com d'altres necessitats indicades per l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- Realitzar la neteja de les sales tècniques (sala de calderes, magatzems de materials, etc.).
- Atendre les incidències de neteja, manteniment i consergeria detectades per l'Ajuntament de L'Hospitalet, i/o per les incidències derivades de l'activitat o comunicats/queixes d'usuaris (canvi de bombetes i/o fluorescents, reparacions i/o canvis d'aixetes, panys, cisternes wc, etc.).
- Donar suport a les tasques de manteniment a realitzar a la instal·lació.
- Atendre a les empreses externes que hagin de desenvolupar treballs a la instal·lació.
- Vetllar pel compliment estricte dels quadrants d'ocupació i els horaris de la instal·lació, la normativa d'ús de l'equipament, així com les normatives i protocols específics derivats de la situació sanitària per la Covid-19 i/o situacions similars.



- Registrar totes les tasques realitzades als espais i dependències destinades a usuaris per a la seva informació determinades per l'Ajuntament i en relació similar a l'estipulat a les referències normatives i documentals; RD 95/2000, RD 165/2001, Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona i RD 742/2013.
- Dosificar correctament els productes de neteja i fer ús dels estris pertinents segons estableix el pla de neteja.
- Vetllar perquè sempre hi hagi a disposició de l'usuari, material de reposició de paper higiènic, sabó rentamans, productes desinfectants, bactericides i fungicides i d'altres necessaris per al desenvolupament de l'activitat.
- Gestionar la recollida selectiva de paper, cartró, envasos, matèria orgànica i rebuig.
- Complir amb els quadrants d'ocupació i els horaris de la instal·lació facilitats per l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- Fer complir la normativa vigent vinculada a l'ús i a l'explotació de l'equipament i els seus espais complementaris i annexes.
- Utilitzar els EPI's necessaris per dur a terme el conjunt de les seves tasques, així com adaptar els seus protocols d'actuació en prevenció de riscos laborals derivats de les noves instruccions determinades pels organismes competents.
- Proposar millores pel desenvolupament del servei i el funcionament ordinari de la gestió dels equipaments esportius objecte d'aquest contracte.
- Recollir les mostres de superfícies segons el pla d'anàlisi microbiològic establert al pla d'autocontrol, i en cas de resultats positius, actuar amb les mesures protocol·litzades i determinades segons la normativa vigent.
- Posar a disposició de l'Ajuntament de L'Hospitalet el personal necessari per a realitzar el servei d'assistència als actes i esdeveniments que organitzi o participi la instal·lació.
- Altres tasques derivades de les necessitats d'aquest servei i de les indicacions i criteris de l'Ajuntament de L'Hospitalet.

2.1.6. SERVEI DE RECEPCIÓ, ATENCIÓ AL CLIENT I ADMINISTRACIÓ

Portar a terme les principals funcions en el llocs de treball destinats a l'atenció del client, recepció i administració:

- Obrir i tancar la instal·lació esportiva, sí s'escau.
- Atendre al públic i donar informació sobre els serveis prestats a la instal·lació, així com altres consultes realitzades pels clients actuals o per potencials clients de forma educada, amable i cordial.
- Captar nous clients i fer el seguiment comercial dels contactes recollits a la instal·lació per diverses vies (visites, emails, trucades telefòniques, web).
- Informar de les campanyes de comunicació i venda que es vagin realitzant.
- Formalitzar els processos administratius d'alta/inscripció, baixa, canvis, compra, etc. de tots els serveis oferts a la instal·lació.



- Gestionar la documentació en paper i en suport digital. Seguiment de tots els protocols de protecció de dades de tots els usuaris de la instal·lació fixats per la normativa vigent i per l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- Formalitzar el procés de contractació del servei per a la posterior facturació de tot tipus d'activitats, serveis i/o lloguers.
- Garantir l'acompliment de tots els protocols de funcionament del servei i de protecció de dades de tots els usuaris de la instal·lació fixats per la normativa vigent i per l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- Controlar i fer seguiment dels ingressos.
- Altres funcions pròpies de recepció, administració i atenció al client a determinar per l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- Fer complir la normativa vigent vinculada a l'ús, accés i a l'explotació d'una instal·lació esportiva i els seus espais annexes.
- Utilitzar la documentació estipulada per l'Ajuntament de L'Hospitalet, si s'escau.
- Altres tasques derivades de les necessitats d'aquest servei i de les indicacions i criteris de l'Ajuntament de L'Hospitalet i/o de la direcció de la instal·lació.
- Proposar millores pel desenvolupament del servei.
- Identificar les necessitats de les persones que s'interessin pels serveis ofertats.
- Promocionar i prescriure de forma activa de la instal·lació, captació de clients i seguiment comercial de contactes, informació de les campanyes de comunicació i venda que es vagin realitzant, garantint que els elements de comunicació s'implanten amb el disseny i format adient.
- Fer seguiment de les llistes d'espera i de cobraments endarrerits, així com la gestió de les queixes i suggeriments dels clients, segons criteris establerts per la direcció de la instal·lació.
- Planificar, desenvolupar, elaborar, gestionar i impulsar les tasques d'administració i gestió dels processos necessaris per a l'execució dinàmica de la gestió dels usos puntuals i convenis d'ús dels diferents equipaments esportius objecte de la prestació de servei públic.

2.1.7. SERVEIS DE CONSERGERIA I SUPORT A MANTENIMENT I NETEJA

- Obrir i tancar la instal·lació esportiva, sí s'escau.
- Controlar l'accés a la instal·lació i l'estada dels usuaris i espectadors, adequat a la normativa vigent en cada moment i esdeveniment esportiu.
- Gestionar la distribució de vestidors i el lliurament i la recollida de claus dels mateixos, de forma proactiva.
- Atendre les incidències de neteja, manteniment i consergeria detectades per l'Ajuntament de L'Hospitalet, i/o per les incidències derivades de l'activitat o comunicats/queixes d'usuaris (canvi de bombetes i/o fluorescents, reparacions i/o canvis d'aixetes, panys, cisternes wc, etc.).
- Atendre a les empreses externes que hagin de desenvolupar treballs a la instal·lació.



- Vetllar pel compliment estricte dels quadrants d'ocupació i els horaris de la instal·lació, la normativa d'ús de l'equipament, així com les normatives i protocols específics derivats de situacions sanitàries i/o situacions similars.
- Registrar totes les tasques realitzades als espais i dependències destinades a usuaris per a la seva informació determinades per l'Ajuntament i en relació similar a l'estipulat a les referències normatives i documentals; RD 95/2000, RD 165/2001, Àrea de Salut Pública i Consum de la Diputació de Barcelona i RD 742/2013.
- Vetllar perquè sempre hi hagi a disposició de l'usuari, material de reposició de paper higiènic, sabó rentamans, productes desinfectants, bactericides i fungicides i d'altres necessaris per al desenvolupament de l'activitat.
- Gestionar la recollida selectiva de paper, cartró, envasos, matèria orgànica i rebuig.
- Fer complir la normativa vigent vinculada a l'ús i a l'explotació de l'equipament i els seus espais complementaris i annexes.
- Prendre les lectures del conjunt de comptadors i controls de temperatures i paràmetres determinats i fer el buidat i tractament de les dades de forma diària i periòdica, amb els termes que l'Ajuntament determini. Així com comunicar els possibles excessos de consums i avaries.
- Utilitzar els EPI's necessaris per dur a terme el conjunt de les seves tasques, així com adaptar els seus protocols d'actuació en prevenció de riscos laborals derivats de les noves instruccions determinades pels organismes competents.
- Donar suport a les tasques de manteniment i neteja a realitzar a la instal·lació.
- Altres tasques derivades de les necessitats d'aquest servei i de les indicacions i criteris de l'Ajuntament de L'Hospitalet

2.1.8. SERVEI DE CONTROL DE VESTIDORS

- Control de vestidors en activitats infantils (cursos de natació, etc) per a la vigilància i percepció de qualitat dels usuaris.
- Altres tasques derivades de les necessitats d'aquest servei i de les indicacions i criteris de l'Ajuntament de L'Hospitalet

2.2. GESTIÓ DE MANTENIMENT ASSISTIT PER ORDINADOR

L'Ajuntament de L'Hospitalet està en fase d'implantació d'una eina de Software de Facility Management, que donarà suport als diferents serveis municipals d'aquest Ajuntament en les seves diferents infraestructures i equipaments en referència a la gestió i manteniment dels seus actius.

L'Ajuntament de L'Hospitalet és el propietari de la Llicència d'ús de l'eina de Facility Management, i del projecte de configuració que s'està portant a terme sobre aquesta eina.



El servei d'informàtica de l'Ajuntament de L'Hospitalet es qui configurarà la solució de software a efectes que aquesta doni suport als diferents serveis dels equipaments esportius a nivell d'infraestructura, creació d'equipaments i estàndards del programari. L'empresa contractista sota la supervisió del Servei d'Esports de l'Ajuntament de L'Hospitalet restarà obligada a parametritzar l'eina pels diferents usos i finalitats que es determinin en un termini màxim de 6 mesos.

L'Ajuntament de L'Hospitalet, facilitarà l'ús i accés amb els perfils de permisos que aquest determini al contractista prestador del servei objecte d'aquest contracte, el qual estarà obligat a utilitzar aquesta eina per a gestionar els comunicats d'incidències i manteniment preventiu, normatiu i correctiu, així com l'inventari dels actius i béns de domini públic adscrits al contracte.

L'Ajuntament de L'Hospitalet podrà determinar l'obligació sobre la utilització obligatòria d'aquesta eina, als serveis i proveïdors externs de manteniment normatiu subcontractats per part del contractista, els quals es determini que hagin d'estar dins dels workflows de treballs del sistema i/o reportin directament sobre l'eina de gestió.

Aquesta eina, després de la seva implantació, serà la única a utilitzar, la qual recollirà les dades i mètriques dels serveis que es desenvolupin sobre tots els actius.

El contractista haurà de dotar al conjunt del seu personal de manteniment de 2 tablets amb dades de navegació suficients que permetin la instal·lació i utilització de l'App o eina de gestió destinada a la recollida de les dades i tancaments dels comunicats i eines de treballs a gestionar per aquesta eina.

El contractista haurà d'atendre en concepte de despeses variables de configuració, implantació, formació, assessorament continu i manteniment del sistema del Software de l'eina de Facility Management d'obligada utilització en la prestació del servei. Aquestes despeses seran derivades per part d'un tercer amb els següents imports que a continuació es relacionen:

- 1r any de contracte: 9.000 euros/anuals com a màxim (IVA exclòs).
- A partir del 2n any de contracte: 4.500 euros/anuals com a màxim (IVA exclòs).

Les obligacions descrites en aquest apartat, estaran sempre condicionades i subjectes a la implantació efectiva i ús de l'eina de gestió indicada per part de l'Ajuntament de L'Hospitalet en el contracte. En cas que aquesta no estigui implementada, l'Ajuntament deixarà constància via notificació d'aquest fet en cadascun dels períodes contractuals.

2.3. PROGRAMARI DE GESTIÓ I EXPLOTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària contractarà i assumirà les despeses relatives a aquesta formació, o donarà la formació necessària al personal que els utilitzi, envers al programari de gestió i explotació del servei que l'Ajuntament utilitza per l'explotació del servei públic esportiu que desenvolupa en les instal·lacions esportives municipals.



Aquest servei es dona a través d'un aplicatiu i base de dades única per a totes les instal·lacions esportives municipals. Aquest software propietat de l'Ajuntament de L'Hospitalet, permet gestionar entre d'altres, els tràmits administratius, reserves d'espais, gestió d'activitats i d'abonaments i control de vendes.

L'empresa adjudicatària està obligada a configurar i assegurar la parametrització i explotació de la gestió dels espais esportius i complementaris objecte d'aquest contracte a través d'aquest software des de l'inici del contracte, així com manteniment actualitzades les dades de reserves i ocupació per assegurar la correcta explotació.

L'Ajuntament prioritzarà aquests treballs en la posada en servei dels mòduls de reserves d'espais, quadrants d'ocupació i reserves d'espais via online i cobrament d'aquestes.

L'empresa adjudicatària està obligada a complir les directrius dels serveis informàtics municipals i dels responsable del contracte, els quals marcaran unes directrius clares de com procedir en aquest programari de gestió i explotació del servei.

2.4. PERSONAL

La prestació d'aquests serveis es farà sota la supervisió de l'Ajuntament de L'Hospitalet.

L'empresa adjudicatària aportarà tots els recursos humans necessaris, seguint les indicacions de l'Ajuntament de L'Hospitalet. El personal que realitzi les tasques objecte d'aquest contracte estarà sota la dependència laboral de l'empresa adjudicatària d'acord amb la legislació laboral vigent. No existirà cap relació contractual entre l'Ajuntament de L'Hospitalet i el personal de l'adjudicatari, ni cap obligació respecte el mateix.

L'empresa adjudicatària subrogarà el personal que actualment està prestant serveis a les instal·lacions següents, dins el marc del contracte de prestació de serveis vigent:

- POLIESPORTIU MUNICIPAL BELLVITGE "SERGIO MANZANO".
- ESTADI MUNICIPAL DE FUTBOL DE L'HOSPITALET.
- CAMP MUNICIPAL DE FUTBOL FEIXA LLARGA.
- CAMP MUNICIPAL DE BEISBOL.

En quant a la instal·lació CAMP MUNICIPAL DE RUGBY, actualment no s'està realitzant cap prestació de serveis per cap empresa contractada per l'Ajuntament, per la qual cosa, no hi ha personal susceptible de subrogació.

La informació contractual dels citats treballadors/es queda recollida a l'annex 4 "Personal susceptible de subrogació".

En aplicació dels criteris expressats pel Tribunal de Justícia de la Unió Europea en la seva sentència de data 20 de gener de 2011 en relació a la subrogació del personal en els contractes de serveis, l'Ajuntament de L'Hospitalet no es farà responsable de les



discrepàncies que sorgeixin entre les dues empreses pel que fa a la subrogació del personal, essent una qüestió a resoldre entre ambdues.

Tot i així, l'empresa adjudicatària vetllarà per aconseguir la menor rotació possible del personal de la instal·lació per tal de donar una continuïtat i una major qualitat en el servei i contribuir a la fidelització dels usuaris.

En el cas que una categoria professional especial, contemplada als preus del contracte, quedi extingida per jubilació, acomiadament, baixa voluntària o altres motius, si el servei ho requereix, l'empresa adjudicatària reemplaçarà la vacant però aplicant la categoria professional que s'adeqüi a les funcions desenvolupades i amb un salari de mercat. És per aquest motiu que a l'oferta de preus dels serveis, es pot sol·licitar preu/hora per a personal nou, que s'aplicaria en el cas que es donés aquest supòsit.

L'Ajuntament de L'Hospitalet pot requerir a l'empresa adjudicatària la substitució de qualsevol treballador si no està conforme amb el desenvolupament de la seva tasca professional. El mecanisme per a la realització d'aquest tràmit ha d'estar degudament justificat per part de l'Ajuntament de L'Hospitalet, la qual cosa li serà presentat per escrit a l'empresa adjudicatària per a que procedeixi a realitzar la substitució del treballador. En cap cas l'Ajuntament de L'Hospitalet requerirà l'acomiadament, només sol·licitarà un canvi de la persona o persones que desenvolupin les tasques professionals de les quals l'Ajuntament de L'Hospitalet no està conforme.

El personal tindrà dret a baixes justificades i, en cas d'incapacitats temporals, l'empresa garantirà el traspàs de la informació al treballador suplent (presentació dels companys, benvinguda i formació inicial, període de prova, etc.). El cost d'aquestes baixes, serà assumit per l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir en consideració els salaris mínims determinats pel/s conveni/s col·lectiu/s que reguli/n l'activitat professional derivada de cada servei, no podent establir la retribució del seu personal per sota dels salaris que es fixen en el/s citat/s conveni/s. Per realitzar l'oferta econòmica del preu/hora (IVA exclòs) de cada servei en aquest procés licitatori, caldrà que les empreses que concorrin tinguin present aquest aspecte.

L'empresa adjudicatària serà responsable de que el personal disposi de la formació, experiència i titulació segons normativa vigent, per desenvolupar amb excel·lència les tasques requerides en aquest contracte. L'empresa adjudicatària s'haurà d'encarregar de:

- La coordinació tècnica esportiva de la prestació del servei haurà d'estar en possessió de la formació o habilitació corresponent segons les tasques que hagin de realitzar i d'acord a la Llei 3/2008, de 23 d'abril, de l'exercici de les professions de l'esport.
- Tots els tècnics/ques esportius/ves adscrits a la prestació del servei hauran d'estar en possessió de la formació o habilitació corresponent segons les



tasques que hagin de realitzar i d'acord a la Llei 3/2008, de 23 d'abril, de l'exercici de les professions de l'esport. En el cas d'existir personal subrogat que encara no disposi dels requisits citats, caldrà que regularitzi la seva situació professional, registrant-se al Registre Oficial de Professionals de l'Esport de Catalunya (ROPEC). En cas d'incompliment no podrà treballar a cap instal·lació esportiva de l'Ajuntament de L'Hospitalet ja que incorreria en un incompliment legal.

- L'empresa contractista haurà de garantir que tot el personal de socorrisme aquàtic adscrit al servei, durant el transcurs dels 6 primers mesos d'incorporació d'un nou socorrista i/o subrogació, tingui la titulació per a la utilització del DEA. Tanmateix, a part del socorrista, l'empresa estarà obligada a disposar durant tot l'horari d'obertura, d'una persona amb acreditació per l'ús del DEA.
- El cap de manteniment haurà de tenir una formació relacionada amb les tasques a desenvolupar en qualsevol tipus d'àrea de manteniment i estar en disposició de dos carnets professionals (electricitat, instal·lacions tèrmiques, o d'altres de similars característiques). En cas contrari, l'empresa disposarà de 12 mesos per formar al responsable de manteniment assumint l'empresa el cost d'aquesta/es formació/ns. En cas de substitució del responsable, aquesta obligació es tornarà a activar.
- L'empresa contractista haurà de garantir que tot el personal de manteniment, durant el transcurs dels 6 primers mesos d'incorporació d'un nou operari i/o subrogació, tingui la titulació en prevenció i control de legionel·la, la requerida per al treball en alçada i utilització d'equips elevadors necessaris per al desenvolupament de treballs en altura i, en especial la reparació de l'enllumenat dels diferents terrenys de joc (les persones adscrites al servei de manteniment). Així com, la requerida i necessària per a desenvolupar l'adequada prestació del servei com per exemple coneixements bàsics de funcionament de la depuració i tractament físic – químic de piscines i spas.
- L'empresa adjudicatària serà responsable de que el personal al qual li correspon la realització d'activitats que impliquin contacte habitual amb menors, no hagi estat condemnat, en sentència ferma, per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual, tal i com indica la normativa vigent (Article 13 de la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció jurídica del menor (LOPJM). Per una altra banda, tot el personal adscrit a la prestació de servei haurà de presentar a l'empresa adjudicatària el Certificat de Delictes de Naturalesa Sexual, emès pel Ministeri de Justícia de l'Administració General de l'Estat. L'empresa adjudicatària emetrà una Declaració Responsable confirmant la recepció de tots els certificats i garantint la idoneïtat de tots ells, durant els 3 primers mesos des de l'inici del contracte, així com, cada vegada que incorpori a un nou treballador.
- L'empresa adjudicatària haurà de complir el previst a la "*Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborables*", inclòs el lliurament dels Equips de Protecció Individual (EPI) a les unitats de servei, com dicta el RD 171/2004, que desenvolupa l'article 24 de l'anterior llei, així com tota la normativa d'obligat compliment en l'àmbit de les legislació laboral.



- Comunicar al director/a de la instal·lació a través del Coordinador de la prestació del servei, si qualsevol treballador adscrit al contracte ha d'assistir a alguna reunió o trobada de l'empresa a la que pertany durant el seu horari laboral. L'Ajuntament de L'Hospitalet només pagarà aquestes hores no presencials a la instal·lació en cas que l'empresa adjudicatària justifiqui documentalment que la presència del treballador/a produeix un benefici en la prestació de servei de la/es instal·lació/ns on aquest/a presta servei regularment. L'import màxim per hora que l'empresa adjudicatària podrà facturar a l'Ajuntament de L'Hospitalet en aquests casos, prèvia justificació documental, serà del 50% del preu / hora fixat al contracte.
- L'empresa adjudicatària haurà d'aportar mensualment la justificació documental referent al personal en material de contractació (TCs o els actuals RLC y RNT) entre altres documents, així com la documentació que li sigui requerida extraordinàriament per part de l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària restarà obligada a la contemplació dels següents aspectes en matèria de personal:

- L'empresa adjudicatària, per cercar nous treballadors a incorporar-se a la prestació de serveis, restarà obligada a realitzar els tràmits amb els serveis d'ocupació de la Generalitat de Catalunya i de l'Ajuntament de L'Hospitalet o dels seus organismes col·laboradors al marge de la gestió d'aquest lloc de treball amb la seva base de personal interessats.
- L'empresa adjudicatària haurà de presentar a la direcció de la instal·lació la proposta d'incorporació de qualsevol nou treballador/a al servei. L'Ajuntament de L'Hospitalet, després d'analitzar la informació, haurà de donar la conformitat, si s'escau. Aquesta proposta d'incorporació s'haurà de presentar, com a mínim, 72 hores abans de l'inici del contracte del nou treballador.
- Prèvia presentació de la documentació justificativa per part de l'empresa adjudicatària, en tots els casos l'Ajuntament de L'Hospitalet haurà de validar i autoritzar qualsevol canvi o incorporació (direcció, coordinació, caps de departament i personal d'especial influència en el desenvolupament del servei) a la prestació de serveis objecte d'aquest contracte, amb la justificació prèvia de les bases retributives i el condicionament contractual de la proposta.

L'empresa adjudicatària restarà obligada en matèria d'uniformitat amb els següents aspectes:

- Equiparà a tot el personal adscrit al contracte per què vagi degudament uniformat atenent als estàndards fixats per cada tipologia de servei entre l'adjudicatari i l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- Tot el personal haurà de portar l'uniforme durant tota la jornada laboral.
- Els uniformes hauran de ser de roba tècnica i específica per a cada activitat i aniran serigrafats segons el manual d'imatge i indicacions municipals.
- Els uniformes del personal hauran d'estar en bones condicions durant el transcurs del contracte.



- El conjunt del personal haurà de portar una identificació visible que contempli el seu nom i cognoms i lloc de treball.
- Donar samarretes i dessuadores segons l'estació de l'any al personal que realitzi en la instal·lació els treballs en benefici de la comunitat (TBC), així com al personal que realitzi pràctiques amb un màxim de 25 unitats anuals, les quals haurà de gestionar per recollir-les a la finalització de la prestació eventual en aquests casos.

2.5. FUNCIONAMENT AMB ELS PROVEÏDORS ALIENS.

Qualsevol persona o proveïdor aliè a la prestació del servei haurà d'identificar-se (nom complert, empresa a la que pertany, motius de la visita, etc.) a la recepció de la instal·lació.

Qualsevol actuació o intervenció realitzada per un proveïdor extern haurà de ser prèviament autoritzada pel responsable de contracte. Una vegada realitzades, totes aquestes actuacions han de quedar enregistrades amb un albarà i/o full de treball (*amb hora d'entrada i sortida del centre, en cas d'ésser un proveïdor extern*) i degudament segellades per un responsable de la instal·lació, o en cas d'absència, pel personal de manteniment o recepció. L'endemà hauran de ser validats per la direcció de la instal·lació.

2.6. CALENDARI I PLANIFICACIÓ DEL SERVEI

Les instal·lacions esportives objecte d'aquest contracte funcionen de forma continuada durant tot l'any però romandran tancades els dies de festes oficials atenent el calendari anual aprovat i als dies que l'Ajuntament ho consideri per raons organitzatives. L'Ajuntament de L'Hospitalet comunicarà amb suficient antelació el calendari d'obertura i serveis de la instal·lació per a la correcta planificació dels serveis.

Malgrat això, l'Ajuntament de L'Hospitalet, pot establir períodes d'obertura i tancament de la instal·lació per motius de treballs diversos, per calendaris esportius en dies festius, de manteniment o d'altres que ho justifiquin.

El calendari d'obertura i horaris de les instal·lacions adscrites al contracte es reflecteixen en l'annex 2 d'aquest plec de condicions. L'horari està subjecte a canvis atenent a les necessitats organitzatives que es derivin del pla d'ús de l'equipament, el que comportarà de forma obligatòria al contractista a adequar l'horari de la prestació de serveis segons les necessitats marcades i comunicades per l'Ajuntament.

El calendari i planificació del servei a prestar per part de l'adjudicatari s'haurà d'adequar a la previsió i calendari d'obertura, així com a les necessitats projectades per part de l'Ajuntament de L'Hospitalet.



El contractista haurà d'executar la seva prestació de serveis per tipologies de prestació de serveis tenint en compte aquests mínims obligatoris:

- Amb l'objectiu de mantenir un estret contacte amb la prestació del servei, amb els usuaris i amb la vida del centre, els responsables de cadascuna de les àrees proposades hauran de realitzar hores de prestació de servei esportiu (aquàtic i/o terrestre), recepció, manteniment i/o neteja, com a mínim, un nombre d'hores setmanal igual o superior al 25% de la seva jornada laboral.
- En els actes i esdeveniments que s'organitzin a la instal·lació, es requerirà la figura d'un responsable de l'empresa adjudicatària durant tota la durada de l'acte, si així es considera pertinent des de la direcció de la instal·lació.
- L'horari presencial dels responsables del servei i de les diferents àrees correspondrà al volum d'hores contractades a tal concepte, no podent executar tasques de categoria inferior com a horari propi (excepte el 25% de la jornada laboral que els responsables de cada àrea hauran d'executar com a hores de prestació de servei). En el supòsit que per necessitats del servei, un responsable cobreixi una suplència en el seu horari laboral, només es podrà facturar l'hora del responsable.
- La cobertura presencial per part dels responsables dels diferents serveis haurà de ser en horari de matí i tarda en franges de màxima afluència.
- S'haurà de donar cobertura presencial d'un responsable a la instal·lació, com a mínim, en horari de 8:00 a 21:00h, de dilluns a divendres i en horaris d'activitats de piscina i/o d'activitat física dirigida els caps de setmana i durant els torns de vacances del personal. La resta d'hores, inclòs l'horari de tancament i festius, haurà d'haver un responsable disponible telefònicament per a resoldre incidències i amb capacitat de personar-se a la instal·lació si la situació ho requereix.

Als **campes de futbol, beisbol i rugby**, el contractista haurà d'executar la seva prestació de serveis de manera obligatòria en horari d'activitats de tardes i caps de setmana, on haurà de tenir presència la coordinació de la prestació de serveis i els recursos destinats al contracte de la resta de serveis:

- Franja de tarda/caps de setmana amb rotació amb matins segons necessitat:
 - ✓ Serveis de coordinació d'instal·lacions exteriors (aire lliure).
 - ✓ Serveis de consergeria i neteja.
- Franja de matí, tarda o caps de setmana:
 - ✓ Servei de manteniment.
 - ✓ Altres serveis complementaris.



Per a una bona prestació i execució del servei, cada inici de temporada esportiva (agost-setembre), el personal que presta els serveis de consergeria i neteja rotarà i canviarà de manera obligatòria la instal·lació on presta els serveis, circumscriuint-se a les instal·lacions objecte del contracte. L'Ajuntament podrà determinar que no es necessària aquesta rotació del servei de consergeria i neteja, de forma parcial o total, havent-se de comunicar aquesta circumstància al contractista a través d'una notificació.

2.7. QUANTIFICACIÓ DEL VOLUM D'HORES DEL CONTRACTE

La prestació del servei durant la durada del contracte està quantificada amb un volum d'hores durant els anys de contracte i períodes anuals en cadascun dels serveis que a continuació es detallen:

- Anualitats contractuals

HORES PER TIPUS DE SERVEIS	1r any CONTRACTE De l'1/12/2023 al 30/11/2024	2n any CONTRACTE De l'1/12/2024 al 30/11/2025	3r any CONTRACTE De l'1/12/2025 al 30/11/2026	TOTAL 3 anys contracte
SERVEI DE DIRECCIÓ DE LA PRESTACIÓ	4.050,00	4.050,00	4.050,00	12.150,00
Direcció de la prestació	1.800,00	1.800,00	1.800,00	5.400,00
Coordinació de serveis esportius	2.250,00	2.250,00	2.250,00	6.750,00
SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT	10.506,00	10.386,00	10.386,00	31.278,00
Coordinació de recepció, atenció al client i administració	1.800,00	1.800,00	1.800,00	5.400,00
Coordinació d'Administració	120,00	0,00	0,00	120,00
Coordinació del Servei d'Instal·lacions exteriors	1.125,00	1.125,00	1.125,00	3.375,00
Servei d'atenció al client i administració	1.800,00	1.800,00	1.800,00	5.400,00
Servei de recepció, atenció al client i administració	5.661,00	5.661,00	5.661,00	16.983,00
SERVEI DE MANTENIMENT	12.079,00	12.079,00	12.079,00	36.237,00
Coordinació de manteniment i neteja	1.800,00	1.800,00	1.800,00	5.400,00
Supervisió de manteniment	1.800,00	1.800,00	1.800,00	5.400,00
Servei de manteniment	8.479,00	8.479,00	8.479,00	25.437,00
SERVEI DE NETEJA	11.705,00	11.705,00	11.705,00	35.115,00
Supervisió de neteja	450,00	450,00	450,00	1.350,00
Servei de neteja	11.255,00	11.255,00	11.255,00	33.765,00
SERVEI DE FITNESS I D'ACTIVITATS DIRIGIDES	6.960,00	6.960,00	6.960,00	20.880,00
Servei de fitness i activitats dirigides generalistes	4.593,00	4.593,00	4.593,00	13.779,00
Servei d'activitats dirigides especialistes i entr. personal	2.367,00	2.367,00	2.367,00	7.101,00
SERVEI D'ACTIVITATS AQUÀTIQUES I SOCORRISME	7.117,00	7.117,00	7.117,00	21.351,00
Servei d'activitats aquàtiques generalistes	1.568,00	1.568,00	1.568,00	4.704,00
Servei d'activitats aquàtiques especialistes	1.578,00	1.578,00	1.578,00	4.734,00
Servei de socorrisme	3.971,00	3.971,00	3.971,00	11.913,00
SERVEIS COMPLEMENTARIS	14.558,00	14.558,00	14.558,00	43.674,00
Servei de consergeria i suport a manteniment i neteja	12.611,00	12.611,00	12.611,00	37.833,00
Servei de control de vestidors	1.947,00	1.947,00	1.947,00	5.841,00
TOTAL HORES PRESTACIÓ DE SERVEIS	66.975,00	66.855,00	66.855,00	200.685,00



- Anualitats naturals:

HORES PER TIPUS DE SERVEIS	1r any CONTRACTE		2n any CONTRACTE		3r any CONTRACTE		TOTAL 3 anys contracte
	De l'1/12/2023 al 31/12/2023	De l'1/1/2024 al 30/11/2024	De l'1/12/2024 al 31/12/2024	De l'1/1/2025 al 30/11/2025	De l'1/12/2025 al 31/12/2025	De l'1/1/2026 al 30/11/2026	
SERVEI DE DIRECCIÓ DE LA PRESTACIÓ	338,00	3.712,00	338,00	3.712,00	338,00	3.712,00	12.150,00
Direcció de la prestació	150,00	1.650,00	150,00	1.650,00	150,00	1.650,00	5.400,00
Coordinació de serveis esportius	188,00	2.062,00	188,00	2.062,00	188,00	2.062,00	6.750,00
SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT	986,00	9.520,00	866,00	9.520,00	866,00	9.520,00	31.278,00
Coordinació de recepció, atenció al client i administració	150,00	1.650,00	150,00	1.650,00	150,00	1.650,00	5.400,00
Coordinació d'Administració	120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	120,00
Coordinació del Servei d'Instal·lacions exteriors	94,00	1.031,00	94,00	1.031,00	94,00	1.031,00	3.375,00
Servei d'atenció al client i administració	150,00	1.650,00	150,00	1.650,00	150,00	1.650,00	5.400,00
Servei de recepció, atenció al client i administració	472,00	5.189,00	472,00	5.189,00	472,00	5.189,00	16.983,00
SERVEI DE MANTENIMENT	1.007,00	11.072,00	1.007,00	11.072,00	1.007,00	11.072,00	36.237,00
Coordinació de manteniment i neteja	150,00	1.650,00	150,00	1.650,00	150,00	1.650,00	5.400,00
Supervisió de manteniment	150,00	1.650,00	150,00	1.650,00	150,00	1.650,00	5.400,00
Servei de manteniment	707,00	7.772,00	707,00	7.772,00	707,00	7.772,00	25.437,00
SERVEI DE NETEJA	976,00	10.729,00	976,00	10.729,00	976,00	10.729,00	35.115,00
Supervisió de neteja	38,00	412,00	38,00	412,00	38,00	412,00	1.350,00
Servei de neteja	938,00	10.317,00	938,00	10.317,00	938,00	10.317,00	33.765,00
SERVEI DE FITNESS I D'ACTIVITATS DIRIGIDES	580,00	6.380,00	580,00	6.380,00	580,00	6.380,00	20.880,00
Servei de fitness i activitats dirigides generalistes	383,00	4.210,00	383,00	4.210,00	383,00	4.210,00	13.779,00
Servei d'activitats dirigides especialistes i entr. personal	197,00	2.170,00	197,00	2.170,00	197,00	2.170,00	7.101,00
SERVEI D'ACTIVITATS AQUÀTIQUES I SOCORRISME	594,00	6.523,00	594,00	6.523,00	594,00	6.523,00	21.351,00
Servei d'activitats aquàtiques generalistes	131,00	1.437,00	131,00	1.437,00	131,00	1.437,00	4.704,00
Servei d'activitats aquàtiques especialistes	132,00	1.446,00	132,00	1.446,00	132,00	1.446,00	4.734,00
Servei de socorrisme	331,00	3.640,00	331,00	3.640,00	331,00	3.640,00	11.913,00
SERVEIS COMPLEMENTARIS	1.213,00	13.345,00	1.213,00	13.345,00	1.213,00	13.345,00	43.674,00
Servei de consergeria i suport a manteniment i neteja	1.051,00	11.560,00	1.051,00	11.560,00	1.051,00	11.560,00	37.833,00
Servei de control de vestidors	162,00	1.785,00	162,00	1.785,00	162,00	1.785,00	5.841,00
TOTAL HORES PRESTACIÓ DE SERVEIS per anualitats	5.694,00	61.281,00	5.574,00	61.281,00	5.574,00	61.281,00	200.685,00
TOTAL HORES PRESTACIÓ DE SERVEIS per anys de contracte	66.975,00		66.855,00		66.855,00		200.685,00
	1r any CONTRACTE		2n any CONTRACTE		3r any CONTRACTE		

La quantificació de les hores per cadascun dels serveis es orientatiu, i aquestes estan supeditades a les necessitats que es deriven del calendari d'obertura i del pla d'ús/temporada, així com les necessitats operatives que es puguin produir per part de l'Ajuntament o el sistema esportiu de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat.

El volum d'hores no serà mai inferior al 75% de la prestació específica descrita als quadres anteriors i també als annexos d'aquest plec de condicions.

A tal efecte, l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat, podrà fer les variacions i/o reduccions que cregui necessàries per adequar i/o oferir el servei. Únicament es facturaran i cobraran per part del contractista les hores efectives realitzades en cadascun dels serveis estipulats al contracte.

2.8. AMPLIACIONS, REDUCCIONS I/O VARIACIONS DEL SERVEI

D'acord amb el que estableix l'article 204 de la Llei 9/2017 de 9 de novembre de 2017, un cop perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació només podrà modificar el contracte per les causes previstes i precises de modificació indicades a l'informe



justificatiu que poden implicar una variació del cost econòmic d'aquest i fins un màxim d'un 20% respecte al preu de contracte.

Així mateix, en relació a modificacions no previstes als plecs relatives a prestacions addicionals, circumstàncies imprevisibles y modificacions no substancials, s'atendrà al que disposa l'article 205 de la LCSP.

2.9. CONTROL, SEGUIMENT I INSPECCIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El control, seguiment i inspecció de la prestació del servei serà realitzat per l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat a través del responsable del contracte, mitjançant la persona o persones que comunicaran a l'empresa adjudicatària qualsevol aspecte a tractar i que atendran totes les indicacions que li siguin proposades i les duran a terme.

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

Periòdicament l'adjudicatari haurà d'aportar la documentació que li serà requerida per l'Ajuntament de L'Hospitalet, la qual es relaciona a mode orientatiu:

- Les titulacions i experiència dels recursos humans adscrit a la prestació i determinats en noves propostes de contractació.
- Documentació laboral relativa a les situacions laborals i contractacions del personal adscrit al servei.
- L'horari de cobertura de la instal·lació amb personal responsable, inclosos caps de setmana i festius.
- El pla de formació i la corresponent justificació del seu desenvolupament segons els compromisos derivats de l'oferta licitatòria de l'adjudicatari o del contracte.
- El detall volums d'hores mensuals facturat, incloent la relació d'hores no executades per la no realització d'alguna activitat o servei per falta d'assistència d'usuaris o per qualsevol altre motiu, així com els documents justificatius de les despeses derivades d'aportació d'elements, garanties, manteniment i altra afecte a la justificació de la despesa carregada a l'Ajuntament de L'Hospitalet (registre d'assistència personal a través de l'aplicatiu de gestió, albarans i factures, etc.).
- La documentació justificativa de l'assoliment dels indicadors de qualitat i la distribució de la prima.
- L'acompliment de conformitat de la prevenció de riscos laborals per a cada lloc de treball segons normativa vigent, així com la vigilància de la salut.
- L'acompliment de conformitat al lliurament de l'uniforme de treball i elements de protecció individual al personal de la instal·lació.
- Els resultats individuals del seguiment de la qualitat del servei.
- Les tasques de manteniment conductiu, correctiu, preventiu i normatiu.
- Els certificats conforme s'han realitzat les actuacions de manteniment de qualsevol indole.



- La justificació de la realització de tasques en els espais i dependències destinades als usuaris segons la normativa vigent.
- Inventari de béns, material esportiu, existències, material manteniment i de neteja de la instal·lació.
- Qualsevol altre requeriment que des del responsable del contracte L'Ajuntament de L'Hospitalet es consideri oportú, i en especial els de revisió del fet d'incórrer per part del contractista en qualsevol aspecte o causa de resolució del contracte vigent a la normativa i en especial qualsevol de les causes de prohibició per a contractar amb l'administració pública estipulades a l'article 71 LCSP.

La periodicitat de presentació la determinarà el responsable del contracte i aquest podrà variar-la quan o consideri oportú per a garantir la correcta prestació i situació del servei.

2.10. MANTENIMENT NORMATIU

En aquest contracte de prestació de serveis de diferents instal·lacions esportives, l'Ajuntament farà front a les contractacions dels manteniments normatius de les instal·lacions i elements que la componen a excepció de les estipulades d'obligatorietat per part de l'adjudicatari del contracte, les quals s'exposen a continuació com a obligatòries per a realitzar per part d'aquest:

- Instal·lacions Tèrmiques.
- Baixa Tensió.
- Parallamps.
- Legionel·la.

L'adjudicatari, per la resta de manteniment, està obligat a coordinar, col·laborar i realitzar la seva prestació de serveis en virtut de facilitar i garantir aquest manteniment normatiu i preventiu en la totalitat dels béns i instal·lacions tècniques que componen l'equipament objecte del contracte.

L'adjudicatari restarà obligat al lliurament i introducció a l'eina de Software de Facility Management (GMAO) de tota la documentació relativa als contractes de manteniment normatiu i inspeccions tècniques oficials, sigui amb recursos propis o externs.

L'adjudicatari podrà optar per l'externalització d'aquest servei de manteniment normatiu amb empreses especialitzades i autoritzades per l'òrgan o administració corresponent.

2.11. MAQUINÀRIA INDISPENSABLE PER A LA BONA EXECUCIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària, una vegada s'iniciï el contracte, haurà de mantenir i conservar a la prestació del servei la maquinària, eines i utensilis especialitzats indispensables i essencials per a la bona execució del servei de manteniment d'un servei global que estiguin inventariats a la recepció del contracte. Aquests elements serviran per a donar



un servei de qualitat i resposta adequada al conjunt de les instal·lacions objecte d'aquest contracte.

L'Ajuntament en l'actualitat té disponible als equipaments la següent maquinària:

- 1 Desbrossadora.
- 1 Tallabarders.
- 1 Traspalés.
- 1 Robot netejafons.
- Mesurador de CO2, fotòmetre, turbidímetre, termòmetre.
- Taladro amb percussió, radial, cargolador bateria.
- Polidifusor de ppr amb matrius.

L'empresa adjudicatària haurà de destinar i tenir a disposició del present contracte:

- Tota la maquinaria, eines i utensilis necessaris per prestar adequadament el servei de:
 - Manteniment → Jocs de claus de tots tipus, mordasses, talla tubs, alicates, martells, tester, llimes, allargador i altres necessaris.
 - Neteja → Fregadora de peu amb tracció, aspirador-bufador, hidro-netejadora de pressió, carros de neteja i utensilis de neteja i desinfecció i altres necessaris.

Tanmateix, l'empresa adjudicatària haurà de reposar les eines i utensilis de manteniment i neteja que no estiguin en condicions d'ús i/o s'espatllin durant la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària restarà obligada al manteniment en perfectes condicions de neteja i ús de manteniment de les eines i els elements aportats a la prestació de serveis, incloent la reposició dels elements que hagin arribat al final de la seva vida útil o que s'hagin espatllat inesperadament.

L'empresa adjudicatària assumirà els costos de manteniment i reparacions d'aquestes, així com les despeses derivades de la substitució dels elements de desgast i els consumibles necessaris. Tanmateix, haurà d'assumir la reposició de les màquines per unes d'iguals o superiors característiques, en cas que es demostrï que ha estat per un ús i/o manteniment deficient.

Els equips elevadors i andamis necessaris per al desenvolupament dels treballs en altura i treballs especials, aniran a càrrec de l'Ajuntament de L'Hospitalet. Aquesta necessitat s'haurà de sol·licitar amb la suficient antelació a l'Ajuntament de L'Hospitalet.



2.12. MANTENIMENT, REPOSICIÓ DE BÉNS I MATERIAL TÈCNIC I L'ESTAT DE L'INVENTARI

L'Ajuntament de L'Hospitalet, posa a l'abast del prestatari els béns de domini públic cedits a l'ús del contracte amb la finalitat de prestar el servei públic objecte del citat contracte. Als annexes queden reflectits els bens.

El contractista i l'Ajuntament en un termini màxim de 6 mesos, des de l'inici del contracte, tancaran un inventari dels béns de domini públic, mobiliari, eines, maquinaria, material esportiu i instal·lacions tècniques dels diferents instal·lacions objecte d'aquest contracte, el qual serà introduït en el software de gestió determinat per part de l'Ajuntament, així com en el format electrònic que aquest determini, que faciliti la tramitació de l'expedient necessari per a donar compte d'aquest inventari a l'òrgan municipal corresponent.

L'empresa adjudicatària haurà de fer un bon ús i mantenir, junt amb la propietat, un inventari de tots aquests elements. Així mateix, l'Ajuntament de L'Hospitalet entregará a l'adjudicatari un acta d'entrega amb la relació de tot el material tècnic inventariable que equipará la instal·lació, el qual serà signat per aquesta com a receptora d'aquest material. Un mal ús o custòdia d'aquests béns per part de l'empresa adjudicatària, que derivi en una ruptura parcial o total i, com a conseqüència provoqui la seva baixa, comportará l'obligació de restablir-lo per part de l'entitat adjudicatària amb les mateixes característiques i valor del bé o superiors. A partir d'aquest moment, serà responsable del seu bon ús i conservació. Qualsevol anomalia que pugui produir en aquests elements serà comunicada al responsable del contracte.

En el moment de la recepció del contracte per part de l'Ajuntament, tots els béns, equips, materials i altres que es varen posar a disposició de l'empresa adjudicatària per la prestació dels serveis, han de ser retornats en el mateix estat de conservació i funcionament en que es varen lliurar en l'entrega.

Tanmateix, si neix la necessitat de reposició d'un element en el seu conjunt (fregadora, aspirador, llança a pressió, etc.), el contractista haurà d'assumir l'aportació d'aquest element durant la prestació del servei, tenint dret a retirar-lo a la finalització del contracte.

En el cas que s'espatlli o queda inutilitzat un bé cedit per l'Ajuntament per un mal ús o custòdia de l'adjudicatari, aquest haurà d'assumir el cost de la seva reposició i reversió en perfecte estat d'ús a l'Ajuntament a la finalització del contracte.

2.13. BÉNS, MATERIAL I ALTRES DESPESES INHERENTS A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS.

L'Ajuntament de L'Hospitalet, posa a l'abast de l'empresa adjudicatària els béns de domini públic amb la finalitat de donar el servei públic objecte d'aquest contracte.



Per l'òptim desenvolupament del servei públic, l'adjudicatari haurà d'aportar i assumir la despesa de com a mínim els elements i serveis (béns, materials, aparells, serveis), que es relacionen a continuació.

L'empresa adjudicatària restarà obligada a la assumpció de la despesa, gestió, subministrament i reposició del següent material necessari per al correcte desenvolupament de la prestació dels serveis:

1. Despesa, béns i/o material contemplades **dins del preu/hora del servei**, i que a continuació es relaciona:
 - Totes les despeses d'obligat compliment per part de l'adjudicatari en matèria laboral i fiscal de la prestació de servei, així com les pròpies d'absentisme per a garantir la prestació i cobriment del servei.
 - Totes les despeses d'obligat compliment per part de l'adjudicatari reflectides en aquest plec de condicions tècniques i administratives.
 - Les despeses derivades de les necessitats de material d'oficina (excepte els rotllos d'impressora de tiquets, targetes d'accés, cinta per la impressora de carnets d'accés, rotllos de tiquets pels quioscs de cobrament).
 - Les despeses derivades del material de neteja i desinfecció, així com la reposició de material auxiliar necessaris pel desenvolupament del servei (paper higiènic, sabó rentamans, productes desinfectants i bactericides i fungicides, servei de catifes, mopes i contenidors higiènics), i qualsevol altra necessària per a la correcta prestació del servei objecte del contracte.
 - Les despeses derivades de la contractació del manteniment normatiu d'obligat compliment per part de l'adjudicatari, llistades a l'apartat 2.10 d'aquest plec.
 - Les despeses derivades del manteniment del sistema domòtic de la instal·lació.
 - Les despeses derivades de les necessitats d'uniformitat i formació del personal, incloses les despeses de les formacions inicials i els reciclatges del personal dels programes esportius dels que disposin les instal·lacions adscrites al contracte.
 - Les despeses derivades de la necessitats d'eines de treball dels operaris de manteniment i neteja, inclosos les caixes d'eines i els carros de neteja i de la benzina que sigui necessària per la maquinaria.
 - Les despeses derivades del manteniment i reposició d'elements del material i maquinaria indicats a l'apartat 2.11 d'aquest plec.
 - Calibració anual dels equips de mesura (fotòmetres, equips reguladors de paràmetres físics i químics de les piscines i spas, termòmetres, turbidímetres, CO2, etc.).
 - Totes les despeses derivades del material de farmaciola i protecció de zones de pas de les zones humides (peücs).



- Tota la resta de despeses necessàries pel correcte desenvolupament de l'objecte del contracte.

Aquests conceptes hauran de ser aportats, proporcionats, subministrats i finançats (pagats) per l'empresa que resulti adjudicatària de la present licitació i no suposarà cap despesa addicional no contemplada en el contracte per l'Ajuntament de L'Hospitalet.

2. Despeses, béns i/o materials contemplades dins de **l'apartat variable de preu del contracte**, i que estaran subjectes a una estricta justificació segons determini l'Ajuntament de L'Hospitalet, a continuació es relacionen:

- Les despeses de material esportiu i la seva reposició.
- Les despeses de les llicències dels 4 programes, entre Les Mills i HBX:
 - Les despeses de formació del personal no estan incloses en els costos variables, si no que han d'estar incloses en el preu/hora de la proposta licitatòria (formacions inicials, membresies unipersonals de Zumba, reciclatges de personal).
- Les despeses de configuració, implantació, assessorament i manteniment del sistema i software de gestió assistida al manteniment (GMAO).
- Les despeses derivades de la contractació de les inspeccions normatives (manteniments normatius llistats a l'apartat 2.10 d'aquest plec).
- Manteniment tècnic de Pla d'autoprotecció.

El cost d'aquests béns i serveis a subministrar i prestar han d'estar contemplades dins de **l'apartat variable de preu del contracte i no dins del preu/hora del servei**.

L'Ajuntament es reserva la possibilitat de variar i/o reduir les partides destir aquests conceptes.