

Expedient	Assumpte
2024/30-EG626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat PMET Emissor : Patronat Municipal d'Esports Codi : 15250327766506630141	Prestació del servei de suport a la recepció i atenció al públic a les instal·lacions esportives municipals

Signat per:

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT A LA RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL PÚBLIC A LES INSTAL·LACIONS ESPORTIVES MUNICIPALS

PROCEDIMENT OBERT, NO SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

Exp. 2024/ -EG626



**ÍNDEX PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT
A LA RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL PÚBLIC A LES INSTAL·LACIONS ESPORTIVES MUNICIPALS**

<u>1.</u>	<u>OBJECTE DEL CONTRACTE</u>	3
<u>2.</u>	<u>DETALL DE TASQUES A REALITZAR</u>	3
<u>3.</u>	<u>COORDINACIÓ, CONTROL I SEGUIMENT DEL SERVEI</u>	4
<u>4.</u>	<u>UBICACIÓ I TERMINI DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS</u>	4



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPOrt A LA RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL PÚBLIC A LES INSTAL·LACIONS ESPORTIVES MUNICIPALS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte consisteix en la prestació del servei de suport a les recepcions de les instal·lacions esportives municipals, sota la supervisió dels responsables del Patronat Municipal d'Esports de Tarragona (en endavant PMET), per tal de mantenir l'obertura al públic de les instal·lacions durant els caps de setmana.

El PMET està en procés de redistribució dels seus recursos humans, com a conseqüència de la necessitat de donar resposta als requeriments administratius i tècnics d'un organisme que gestiona sis complexos esportius que estan en continu creixement, amb la recent incorporació de nous equipaments a la gestió diària.

Resultat d'aquesta incorporació i de la impossibilitat de donar cobertura a totes les necessitats amb recursos propis, sorgeix la necessitat de contractar un suport del servei de les recepcions de les instal·lacions esportives, per tal de poder atendre a les obligacions administratives de l'organisme i possibilitar l'obertura de les instal·lacions durant els caps de setmana, garantint un servei i atenció al públic de màxima qualitat.

2. DETALL DE TASQUES A REALITZAR

Les actuacions que durà a terme el personal que realitzi el servei consistiran en donar suport al servei de recepció per tal de garantir l'obertura de les instal·lacions durant els caps de setmana. El personal haurà de realitzar tasques bàsiques d'atenció al públic, informació bàsica de les instal·lacions, gestió puntual d'entrades, altes i baixes de persones abonades i gestió de vestidors.

Les tasques no contemplen gestió directa d'ingressos ni manipulació de diners, en tant el cobrament a les recepcions es realitzarà mitjançant calaixos intel·ligents on la persona usuària final realitza directament l'operació (dipositar diners a la caixa o pagament amb targeta). No obstant, sí que poden incloure actuacions puntuals per tal de resoldre petites incidències que es puguin produir als calaixos intel·ligents.

La gestió de les persones usuàries es realitza mitjançant un programa de gestió informatitzada que conté dades de caràcter personal, per la qual cosa el servei implica tractament de dades de caràcter personal. En conseqüència, l'adjudicatari gestionarà i actuarà com a encarregat de tractament de dades personals, responsabilitat del Patronat Municipal d'Esports de Tarragona i haurà de complir les obligacions detallades en els plecs que regeixen aquesta licitació i, com a obligació essencial, haurà de complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i en especial de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals i del Reglament (UE) núm. 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

El servei es prestarà de manera autònoma per part de l'empresa adjudicatària. A tal efecte, es realitzarà una formació al personal que hagi de prestar servei, tant pel que respecta al funcionament de calaixos



intel·ligents com pel que respecta al funcionament de les instal·lacions del PMET i del programa de gestió informatitzada.

En tot cas, els primers quatre caps de setmana, el personal estarà acompanyat per personal propi del PMET de recepció.

El personal treballador de l'empresa adjudicatària no lluirà a l'uniforme elements identificatius o emblemes oficials del Patronat Municipal d'Esports.

Per qualsevol incidència tindran suport telefònic per poder resoldre-la.

Les tasques de confecció de comprovants i quadres de caixa es realitzaran per part de personal del PMET.

3. COORDINACIÓ, CONTROL I SEGUIMENT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona responsable que s'encarregui de la coordinació, control i seguiment del servei. Aquesta persona serà la interlocutora de la persona responsable del contracte.

La persona coordinadora de l'empresa haurà d'informar de forma constant de les substitucions sobrevingudes i la substitució haurà de realitzar-se amb la conformitat de la persona responsable del PMET. El personal de substitució haurà d'haver passat el mateix procés formatiu que el personal titular de la prestació del servei.

El coordinador - la coordinadora està obligada a comunicar diàriament, si escau, totes les incidències sobrevingudes.

El PMET podrà exigir a l'empresa la substitució d'un treballador – d'una treballadora de l'empresa adjudicatària en els casos que, per reclamacions, queixes o per observació de la persona responsable del contracte, aquest - aquesta treballador - treballadora no fos diligent en les seves tasques, tracte amb la persona usuària.

4. UBICACIÓ I TERMINI DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

UBICACIÓ

El servei es prestarà a les instal·lacions esportives municipals gestionades pel PMET:

- ☐ CEM DE SANT SALVADOR: Carrer Estadium, s/n, 43130 Tarragona
- ☐ CEM BONAVISTA: Carrer Vint-i un, s/n, 43100 Tarragona
- ☐ CEM SERRALLO: Carrer Josep català Rufà, s/n, 43005 Tarragona
- ☐ CEM RIUCLAR: Carrer Camí dels Horts, s/n, 43006 Tarragona
- ☐ CEM SANT PERE I SANT PAU: Davant edifici Perú, s/n, 43007 Tarragona
- ☐ CEM CAMPCLAR: Carrer Riu Siurana, s/n, 43006 Tarragona

CADÈNCIA DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El servei es prestarà en horari d'obertura dels caps de setmana de les instal·lacions esportives. Es contempla la possibilitat de realitzar la prestació de servei en algun festiu com a conseqüència de l'obertura de les instal·lacions per organització d'algun esdeveniment puntual, previ avís per part del PMET.

L'horari previst de les instal·lacions és el següent:



- *Horari d'hivern:*

HORARI HIVERN: 1 AL 23 DE JUNY 2024 / 24 SETEMBRE 2024 AL 22 JUNY 2025						
	CAMPCLAR	SP I SP	SERRALLO	RIUCLAR	BONAVISTA	S. SALVADOR
DISSABTE	8,45 a 23,00	8,45 a 21,30	8,45 a 21,30	9,15 a 14,00	9,15 a 14,00	8,45 a 22,00
DIUMENGE	8,45 a 14,30	9,45 a 14,30	9,45 a 14,30	TANCAT	TANCAT	8,45 a 14,30

- *Horari d'estiu:*

HORARI ESTIU: 24 JUNY A 23 SETEMBRE 2024						
	CAMPCLAR	SP I SP	SERRALLO	RIUCLAR	BONAVISTA	S. SALVADOR
DISSABTE	8,45 a 20,30	8,45 a 20,30	8,45 a 20,30	9,15 a 13,30 16,15 a 20,30	9,15 a 13,30 16,15 a 20,30	8,45 a 21,30
DIUMENGE	9,45 a 14,30	9,45 a 14,30	9,45 a 14,30	9,45 a 14,30	9,45 a 14,30	8,45 a 14,30

L'horari és una previsió subjecta a petites modificacions com a conseqüència del calendari laboral. No es prestarà el servei en festius que impliquin tancament d'instal·lació. En tot cas, s'avisarà amb la deguda antelació.

TERMINI DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei a les recepcions es realitzarà a partir de l'1 de juny de 2024. Es contemplen les següents fases d'adaptació:

- 27 – 31 de maig 2024: formació del personal que hagi de prestar el servei (50 hores màx.)
- Quatre primers caps de setmana (1-23 de juny 2024): Prestació del servei amb acompanyament de personal propi del PMET.
- A partir del cinquè cap de setmana (29 de juny 2024): Prestació del servei de manera autònoma.

El servei no es prestarà en algunes instal·lacions durant el tancament per les tasques de manteniment. En el detall d'hores relacionat a l'expedient, es contempla la previsió d'aquests tancaments.

La durada del contracte s'estendrà per un període d'un any, fins el 31 de maig del 2025, amb la possibilitat de realitzar una pròrroga d'un màxim d'un any.

Tarragona, a la data de la signatura

Ramon Cuadrat Garcia

Director gerent

