



Document	Expedient	Data	Segell
66962/2024	1092/2024	25-04-2024	

Àrea

Centre InnovaC086

Procediment

B524 Contractes ordinaris de serveis (tots els serveis)

Codi de verificació



402Z5A4L3N0X6Q000NV1

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE GESTIÓ DELS SERVEIS TURÍSTICS DE DESTINACIÓ: BABY CENTER I MINI BEACH CLUB.

1. INTRODUCCIÓ

Pineda de Mar és una destinació turística amb dos certificacions de qualitat rellevants per la prestació dels diferents serveis turístics a oferir als visitants del municipi:

- **certificació BIOSPHERE de compromís amb la sostenibilitat:** sistema integral de gestió de la destinació turística en el seu conjunt com a destinació sostenible i compromesa amb l'Agenda 2030. La certificació BIOSPHERE ha distingit a Pineda de Mar l'any 2023 la destinació en el seu conjunt, la Platja de la Riera i els serveis turístics de l' Oficina de turisme, el Mini beach Club (parc infantil de la platja dels Pescadors) i el Baby Center (espai nadó de la platja dels Pescadors).

- **segell de Destinació de Turisme Familiar (DTF)** que l'Agència Catalana de Turisme de la Generalitat de Catalunya distingeix els municipis que són especialment sensibles a aquest segment de la demanda turística, i que ofereixen uns equipaments i serveis adaptats a les necessitats de les famílies amb nens. El nostre municipi disposa d'una oferta certificada d'establiments d'allotjament, restauració, i d'oci i lleure adreçats als més petits, el conjunt dels quals, ha estat verificat per personal tècnic de l'ACT (Agència Catalana de Turisme) i ha estat reconegut per part d'aquesta amb l'atorgament del segell Platja en família, dins els segells DTF.

Els segells de Turisme Familiar donen una major visibilitat als municipis que volen atraure aquest públic. El 60% dels visitants que arriben a Catalunya s'integren en el segment de turisme familiar, és a dir, adults amb fills que vénen a gaudir de l'estada.

Tanmateix el segell BIOSPHERE contribueix a atraure una demanda turística responsable i concienciada de la necessitat de respectar l'entorn i els serveis públics i privats amb criteris de sostenibilitat.

Les destinacions acreditades amb aquests segells han de garantir: serveis especialitzats per les famílies, especial atenció a les normes de seguretat, tant en espais públics com en la resta d'establiments certificats



Ajuntament de Pineda de Mar

amb la marca o que gaudeixen d'aquest segell; un ampli programa d'animació, serveis i activitats per a infants i adults, instal·lacions adequades per als més petits en zones públiques, allotjaments i oferta complementària, en definitiva un fàcil accés a la informació dels programes d'activitats diàries, per planificar millor l'estada.

Com a destinació de turisme familiar Pineda de Mar disposa de dos espais gratuïts ubicats a la platja: el Baby Center (espai nadó) i el Mini Beach Club (parc infantil DTF).

El servei **Baby Center** és un espai infantil (0-6 anys) per nadons i infants fins als 6 anys. Les famílies disposen, de forma gratuïta, d'un seguit de comoditats que faciliten la seva estada a la platja: canviadors, trones, microones, nevera per deixar tàpers, rentamans, llitets i un sofà per a l'al·letament. També permet deixar el cotxet de transport dels infants mentre es fa ús del servei. L'espai interior disposa de climatització. Els monitors fan tallers i activitats, gratuïts, pels menuts, cada 30 minuts, es llegeixen contes i es fan manualitats en diversos idiomes (català, castellà, anglès, francès...).

L'espai **Mini Beach Club** és un espai infantil (per a infants de 4 a 14 anys) on els menors i les seves famílies troben una zona d'ombratge, instal·lacions inflables, zona de tallers, sorral i piscina petita.

El menor ha d'estar supervisat i acompanyat en tot moment per un adult responsable (extern al personal del servei Baby Center i Mini Beach Club). Aquest servei turístic que s'ofereix com a destinació de Platja en família (DTF) permet que conflueixin en una mateixa ubicació/recinte de la platja tres serveis: el Baby Center, el Punt d'Informació Turística de la Destinació de Turisme familiar (DTF) el Mini Beach Club.

Per garantir aquests serveis turístics propis de la destinació i atès que l'Ajuntament no disposa de mitjans humans propis ni prou especialitzats per a poder prestar aquests serveis, es planteja la contractació de la prestació dels serveis:

- gestió de l'espai Baby Center (espai nadó 0-6 anys)
- gestió de l'espai Mini Beach Club (parc infantil 4-14 anys)

La ubicació d'aquests serveis restarà subjecte a les condicions de la dinàmica litoral i serà comunicada al licitador un cop formalitzat el contracte de prestació dels serveis.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la gestió dels dos tipus de serveis turístics que a continuació es detallen:

a) Mini Beach Club i el Baby Center. Aquesta gestió consisteix en la prestació del servei de parc infantil (4-14 anys) i l'espai nadó (0-6 anys) gratuïts, on es desenvoluparan tallers infantils educatius en línia amb el segell de compromís amb la sostenibilitat Biosphere, i en la prestació del servei com a PIT (punt



Ajuntament de Pineda de Mar

d'informació turística) de promoció i atenció a les persones visitants i la ciutadania del municipi de Pineda de Mar.

El Baby Center i el Mini Beach Club romandran oberts els mesos de juliol i agost, de les 11h a les 18 h, de dilluns a diumenge. Estaran ubicats en un recinte tancat on es desenvoluparan les diferents accions i activitats que proposin els licitadors en la memòria/projecte de gestió, segons determinen aquests plecs. Aquestes accions i activitats complementàries seran completament gratuïtes i obertes a tots els nens i nenes d'edats compreses en les franges d'edat esmentades, respectivament.

També serà objecte d'aquest contracte el trasllat i el muntatge i desmuntatge de tota la infraestructura necessària pel correcte funcionament del Mini Beach Club i del Baby Center. El mòdul del Baby Center és de propietat municipal i l'empresa adjudicatària del servei haurà d'assumir els costos del trasllat, muntatge i desmuntatge del mòdul, del porxo i del recinte específic de l'espai nadó, des del punt on indiqui l'Ajuntament (les instal·lacions municipals) al punt on es desenvoluparà el servei. L'adjudicatari del contracte podrà subcontractar aquest trasllat i muntatge/desmuntatge del Baby Center. Per la pràctica d'aquest trasllat en condicions òptimes de seguretat serà necessari com a mínim la utilització d'una grua, un camió de transport de mínim 6 metres, una persona conductora/gruista degudament acreditada i un mínim de dos persones operàries de muntatge/desmuntatge.

En el moment de l'inici de prestació del servei l'adjudicatari trobarà a la platja, l'espai definit al Pla d'Usos temporal de les platges, sotmès a replanteig i condicionat a la disponibilitat d'espai que permeti la dinàmica litoral amb el següents elements, que aniran a càrrec d'aquesta administració local:

- Tancament de fusta que acotarà un perímetre aproximat de 20 m d'amplada per 40 metres de llargada (supeditat a variacions i sempre en funció de la disponibilitat de sorra a la zona on es pretén ubicar).
- Instal·lació prèvia de subministraments d'aigua i llum per tal que l'empresa adjudicatària pugui contractar aquests subministraments. La contractació d'aquests serveis amb les empreses de subministrament anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

En relació a aquestes estructures desmuntables, caldrà que un tècnic/a municipal assignat informi favorablement la seva instal·lació segons normativa vigent.

L'Ajuntament de Pineda de Mar es reserva la potestad de revocar la prestació/contractació d'alguns dels dos serveis, si la dinàmica litoral impedeix la ubicació dels mòduls de propietat municipal necessaris per la prestació dels serveis.

L'adjudicatari haurà de gestionar tots els serveis relacionats amb el Baby Center i el Mini Beach Club de conformitat amb les instruccions i directrius que determini l'Ajuntament i tots aquells serveis complementaris que es proposin a la memòria/projecte, de forma gratuïta.



3. CONTINGUTS, ACTIVITATS I FUNCIONS

L'espai **Baby Center (espai nadó)** i l'espai **Mini Beach Club(parc infantil)** són un projecte turístic innovador que dona suport a la marca de turisme familiar i a la certificació Biosphere de turisme sostenible i responsable. També disposen de la distinció com a **PIT (punt d'informació turística)**. Els serveis de Baby Center i Mini Beach Club pretenen facilitar a les famílies amb nadons i infants, la seva estada a les nostres platges.

El **Baby Center** és un mòdul de fusta i una pèrgola amb zona d'ombratge, complementària al mòdul, que permet fer tallers i activitats, i que disposa d'un tancament de seguretat amb tanques de fusta, i una única porta d'accés a l'espai nadó. La seva capacitat màxim és de 18 nens. El mòdul està proveït de rentamans, canviadors, trones, bressols, sofà d'al·letament, microones i nevera.

El **Mini Beach Club** ha de disposar de zona d'ombratge, inflables d'aigua, zona de tallers, sorrall i piscina inflexible. La seva capacitat màxima és de 30 infants.

Serà obligació de l'empresa adjudicatària la neteja i manteniment de totes les instal·lacions.

El personal que gestioni els serveis, hauran de realitzar un mínim de 3 tallers de 30 minuts cadascun al matí i de 3 tallers de 30 minuts cadascun a la tarda, per un màxim de 18 nens al Baby Center i un màxim de 30 nens al Mini Beach Club. Els tallers es faran principalment en castellà, català, anglès, i francès. (Serà flexible l'idioma predeterminat i anirà sempre en funció de la demanda concreta dels usuaris del servei).

Él **material** mínim necessari que haurà d'aportar l'empresa adjudicatària:

- 1.- Caseta de fusta o material similar (mínim de 2 m x 2 m) rotulada i logotipada amb els identificatius que determini aquesta Administració, com a punt d'atenció a l'usuari i control de l'activitat, que es posicionarà a l'entrada del parc.
- 2.- Inflable/s per nens i nenes de 0-6anys i de 6-14 anys (caldrà adjuntar descripció detallada de l'inflable o inflables, característiques i foto). L'empresa licitadora haurà d'aportar els documents que acreditin el compliment de les mesures de seguretat, segons la normativa vigent.
- 3.- Sorrall de fusta (mínim 2 m x 2 m).
- 4.- Piscina per nens i nenes de 2-6 anys (mínim 2 m x 2 m) i piscina per nens i nenes de 6 a 14 anys (mínim 3 m x 3 m). L'Ajuntament de Pineda es reservarà la potestat de retirar o establir les directrius en aquestes instal·lacions en aplicació de les restriccions que dictaminin l'Agència Catalana de l'Aigua per fer front a la situació de sequera. Es valorarà la idoneïtat d'emprar aigua de mar, si es creu oportú.
- 5.- Zona d'ombratge amb taules, cadires, hamaques i carpes (mínim dues carpes de 3 m x3 m o una de 5 m x5 m) que garanteixi la protecció del sol.



Ajuntament de Pineda de Mar

6.- Material necessari pels jocs d'aigua (pistoles, mànegues...), pel sorral (galledes, pales...) i qualsevol material necessari pel bon desenvolupament de les activitats programades dins el tancat i les activitats complementàries, de caire familiar i esportiu, que es proposin fora del tancat, i degudament descrites al projecte de gestió.

7.- Equip de música, altaveus, micròfons, tarimes...i tot allò necessari per la dinamització dels espais.

8.- Primers auxilis (farmaciola).

Són **activitats i funcions** mínimes a desenvolupar:

1.- Control d'accés a l'espai

2.- Control i posterior anàlisi de les enquestes de satisfacció dels serveis Baby Center i Mini Beach, les enquestes de valoració de la qualitat de les nostres platges i el qüestionari verd vinculat a la certificació Biosphere. Un cop finalitzi la temporada, l'empresa adjudicatària presentarà una memòria de la gestió realitzada per cadascun dels espais i que contindrà el resultat de les enquestes i el posterior anàlisi.

3.- Vigilància dels menors pel correcte ús de les instal·lacions.

4.- Organització d'un calendari de temporada amb activitats programades i definides per matí i tarda (activitats sempre realitzades sota les directrius, vigilància i supervisió del monitor encarregat de l'acció concreta). El calendari contemplarà, mínim, una festa de l'escuma setmanal i una mini disco. Fora del tancat, les activitats complementàries que es plantegin a la proposta de gestió (memòria/projecte), seran activitats esportives i activitats per fer en família, de les que podrà gaudir tothom que ho desitgi, sense límit d'edat.

5.- Com a servei turístic, ambdós serveis tenen el deure d'informar de l'oferta turística, cultural, artística i històrica de promoció de l'agenda del municipi.

6.- Coordinar les possibles activitats gratuïtes i informar, a tots les persones interessades, del calendari de propostes de pràctica de diferents esports i activitats, que es realitzaran fora de l'espai acotat.

7.- Facilitar el full oficial de reclamació de l'Agència Catalana de Consum, en el cas de possibles reclamacions/suggeriments.

8.- Lliurament de publicacions d'interès turístic, cultural, artístic, històric.

9.- Informar sobre els recursos turístics i les activitats d'oci i de lleure que es desenvolupin al municipi.



Ajuntament de Pineda de Mar

10.- Mantenir obert al públic, de dilluns a diumenge, de 11 h a 18 h, com a mínim, durant els mesos de juliol i agost.

11.- Portar el registre i control dels usuaris de la instal·lació, de les consultes realitzades i de les enquestes de satisfacció del servei.

12.- Recollir i atendre les incidències que es produeixin i informar a l'Ajuntament dels fets.

El Parc Infantil (Mini Beach i Baby Center) haurà de comptar com a mínim amb les següents àrees o serveis:

- Zona de control d'accés i vigilància de la instal·lació (caseta de fusta o similar de l'entrada)
- Zona d'inflables (2 inflables, un per cada espai)
- Zona ombrat amb taules, cadires, hamaques, carpes protecció solar, petita biblioteca infantil i espai de tallers i jocs que no siguin d'aigua)
- Zona jocs d'aigua, tallers infantils amb aigua i pràctica d'esports.
- Zona de sorrall.
- Zona de piscines.
- Zona Espai nadó.

La destinació de Pineda de Mar gaudeix de la certificació Biosphere i l'empresa adjudicatària quedarà obligada a realitzar les següents actuacions:

Caldrà presentar un **programa de formació** al personal que haurà d'incloure accions formatives vinculades al compromís per la sostenibilitat Biosphere.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de participar als Tallers i formacions del PIT (punt d'informació turística de la Destinació de Turisme Familiar).

****CALDRÀ APORTAR ELS JUSTIFICANTS DE CADASCUNA DE LES FORMACIONS REALITZADES** pel personal d'ambdós serveis.

Pel que fa a PROTOCOLS d'actuació, caldrà que l'empresa adjudicatària presenti:

- **PROTOCOL D'ASSETJAMENT:** protocol de prevenció i actuació en relació a situacions d'assetjament sexual (incloent a clientela), o discriminació per raó de sexe, o de qualsevol tipus (identitat de gènere, orientació sexual, religió, origen ètnic, ideologia, lloc de procedència, etc).
- **PLA D'IGUALTAT DE GÈNERE, D'OPORTUNITATS ENTRE HOMES I DONES:** Elaborar, aprovar i comunicar al personal un Pla d'Igualtat d'Oportunitats entre dones i homes.
- **PROTOCOL DEFINIT I CONEGUT PELS EMPLEATS PER INFORMAR I DONAR RESPOSTA A POSSIBLES SITUACIONS D'EMERGÈNCIA.**



- PROTOCOL «ATENCIÓ I BON SERVEI AL VISITANT/TURISTA».

-ALTRES DOCUMENTS A APORTAR:

- ✓ CONVENI COL·LECTIU DE REFERÈNCIA
- ✓ PLA PREVENCIÓ RISCOS LABORALS I SALUT LABORAL
- ✓ PÒLISSA D'ASSEGURANÇA
- ✓ UNA MEMÒRIA PER CADASCUNA DE LES INSTAL·LACIONS (MINI BEACH CLUB I BABY CENTER)
- ✓ BONES PRÀCTIQUES INTERNES DEL PERSONAL
- ✓ ENQUESTES DE SATISFACCIÓ MENSUALS ALS TREBALLADORS-CLIMA LABORAL
- ✓ POLÍTICA D'INSERCIÓ DE L'EMPRESA
- ✓ MANUAL DE BENVINGUDA DELS TREBALLADORS/ES
- ✓ QUADRANT PLANIFICACIÓ DE JORNADES I TORNS LABORALS AMB L'OBJECTIU D'ASSOLIR UNA MILLOR CONCILIACIÓ LABORAL, FAMILIAR I PERSONAL.

4 .HORARIS I PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació objecte del contracte s'haurà de dur a terme durant els mesos de **juliol i agost, en horari de 11 h a 18 h**, com a mínim, segons el següent detall, on es relaciona el calendari previst pels propers 2 anys de prestació del servei :

Any 2024 de l'1 de juliol a l'1 de setembre

Any 2025 de l'1 de juliol al 31 d'agost

Els horaris establerts poden flexibilitzar-se segons necessitats puntuals i poden ser modificats, a requeriment del responsable del contracte, prèvia comunicació per qualsevol dels mitjans admesos, amb una antelació mínima de dos dies, sense que en cap cas aquesta modificació sigui tal que comporti una modificació del contracte.

L'aforament màxim serà de 18 nens a l'espai nadó i de 30 nens al Mini Beach Club. Si existeix demanda de nous usuaris, cada 30 minuts, es convidarà a marxar als usuaris i n'entraran de nous, per arribar a donar el millor servei possible.

5. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ

L'empresa licitadora haurà de presentar dins la seva proposta de projecte, entre d'altres, el calendari d'activitats que desenvoluparan, en l'horari com a mínim de 11 h a 18 h, per tota la temporada d'estiu. Els tallers impartits a ambdós serveis (3 al matí i 3 a la tarda) estaran relacionats amb la prevenció, la protecció i la conscienciació del nostre planeta i en la línia dels 17 objectius de desenvolupament sostenible.



Ajuntament de Pineda de Mar

L'empresa adjudicatària designarà una persona que actuarà com a coordinador i farà d'interlocutor amb l'ajuntament i especialment amb qui aquest designi com a responsable del contracte.

El coordinador dirigirà el seu personal i impartirà les instruccions i la formació que calgui sobre la manera de realitzar les activitats, supervisant-la de forma continua. Així mateix haurà de certificar setmanalment, a l'Ajuntament, la realització de les hores i activitats realitzades, en compliment dels serveis contractats.

L'empresa adjudicatària haurà de poder garantir el servei d'atenció al públic, com a mínim en català, castellà, anglès i francès. En aquest sentit, haurà d'acreditar del personal proposat, el coneixement i nivell oficial d'anglès, francès i català.

L'empresa adjudicatària, per garantir el servei, haurà d'acreditar que el personal proposat, com a mínim, disposa dels següents coneixements, mínims, per assegurar el correcte funcionament d'aquest servei d'animació turística infantil :

- formació acreditada superior en l'àmbit de l'educació infantil i/o el lleure postobligatòria, o certificats de professionalitat equivalents, així com formació acreditada en activitats del lleure infantil i juvenil.

Es tindran en consideració el coneixement d'altres idiomes o el nivell superior dels establerts com a mínims pel correcte desenvolupament de les funcions.

L'empresa adjudicatària designarà una persona que actuarà com a persona coordinadora i interlocutora amb l'Ajuntament i especialment amb qui aquest designi com a responsable del contracte. La persona coordinadora, seguint les instruccions del responsable del contracte, serà qui dirigirà el personal i impartirà les instruccions i la formació que calgui sobre la manera de realitzar les activitats, supervisant-la de forma contínua. Així mateix, haurà de certificar mensualment a l'Ajuntament la realització de les hores del seu personal en compliment dels serveis contractats.

Davant incidències en la prestació del servei, el responsable del contracte i la persona que designi l'Ajuntament com a responsable del contracte, seran els responsables de resoldre aquestes incidències i plantejar qualsevol alteració de les condicions que es desenvolupen en aquests plecs i en l'oferta de l'adjudicatària del servei. Qualsevol circumstància imprevista haurà de ser comunicada i aprovada per aquesta Administració.

És responsabilitat del personal:

- 1.- Controlar l'accés i vigilar el correcte ús de les instal·lacions.
- 2.- Atendre amb celeritat i eficàcia.
- 3.- Respectar l'ordre i criteris d'atenció.
- 4.- Oferir un tracte respectuós.
- 5.- Recollir queixes o suggeriments respecte del funcionament de l'activitat.
- 6.- Participar en la millora contínua del servei.



Ajuntament de Pineda de Mar

- 7.- Respectar els horaris del servei.
- 8.- Emetre informe de seguiment setmanal i memòries dels dos espais en finalitzar la temporada.
- 9.- El disseny i control de jocs, tallers, activitats.

La persona responsable del contracte per part de l'empresa adjudicatària i la persona responsable del contracte designada per l'Ajuntament, seran els responsables de resoldre les incidències i plantejar qualsevol alteració de les condicions que es desenvolupen en aquests plecs i en l'oferta adjudicatària del servei. Qualsevol circumstància imprevista haurà de ser comunicada i aprovada per aquesta Administració.

*Les despeses provinents de la contractació d'aigua i llum aniran a càrrec de l'adjudicatari que serà el responsable de tramitar aquesta contractació. L'Ajuntament proveirà de la infraestructura necessària per facilitar aquesta contractació. El tancament de l'espai del Mini Beach anirà a càrrec de l'Ajuntament.

6. UNIFORMITAT

Les persones treballadores de l'empresa adjudicatària hauran de portar un vestuari uniforme durant la prestació del servei, així com una placa identificativa amb el nom del treballador/a. Aquest vestuari i la placa identificativa anirà per compte de l'adjudicatari del servei, qui presentarà el model de vestuari i la placa per la posterior validació per part d'aquesta administració. El vestuari incorporarà com a mínim la identificació del servei, segons correspongui