

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE DOCÈNCIA DE LES ACCIONS DE CAPACITACIÓ TÈCNICO-PROFESSIONAL DEL PROGRAMA D-OFER, DISPOSITIU D'ORIENTACIÓ I FORMACIÓ EN ENERGIES RENOVABLES 2024-2025

1. JUSTIFICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ

Antecedents

L'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda i en concret l'Àrea de Desenvolupament Local, Ocupació i Comerç, com a ens de desenvolupament econòmic i de promoció de l'ocupació, lidera i promou diversos projectes amb el suport dels 6 municipis de l'AMERC (Associació de Municipis de l'Eix Riera de Caldes), amb la voluntat de desenvolupar una sèrie d'actuacions orientades a afavorir la implementació de polítiques energètiques en la línia de canvi cap a un model més eficient i sostenible en el territori.

Dins del marc del recurs Projectes específics per a la dinamització del mercat de treball local dels Catàlegs de Serveis 2022 i 2023 del Pla de Concertació Xarxa de Govern Locals 2021-2023 de la Diputació de Barcelona, la Unitat d'Orientació i Ocupació de Desenvolupament Local, Ocupació i Comerç vam conceptualitzar, dissenyar i reajustar el programa *D-OFER, Dispositiu d'Orientació i Formació en Energies Renovables*, com una experiència pilot coherent i complementària per la vessant de l'ocupació als treballs realitzats en l'àmbit del teixit empresarial i la transició energètica per a l'Impuls a la Transició Energètica a la Riera de Caldes (convocatòries 2019 a 2022, AODL, SOC) i els treballs realitzats pels municipis de l'AMERC *Living Lab de Transició Energètica* (recurs Actuacions de suport a la indústria del Servei de Teixit Productiu, Catàleg 2020-2021, 2022-2023, 2023-2024).

Configurat com un dispositiu integral modular d'orientació, formació i inserció, l'edició 2024-2025 del programa *D-OFER, Dispositiu d'Orientació i Formació en Energies Renovables* es planteja com una experiència de reformulació i millora de les esmentades edicions pilot prèvies (convocatòries Catàleg 2022 i Catàleg 2023), amb les que comparteix la coherència i complementaritat amb els treballs realitzats per a afavorir la transició energètica a la Riera de Caldes, alhora que dona resposta a l'objectiu d'impulsar la qualificació professional en aquest àmbit.

En aquest sentit, té com a missió promoure l'ocupació en l'àmbit de les energies renovables com a motor de creixement de l'activitat econòmica del teixit productiu local de l'Eix de la Riera de Caldes:

- millorant l'ocupabilitat de les persones demandants d'ocupació interessades en desenvolupar-se professionalment en el sector (especialment la d'aquelles persones que s'inclouen en els col·lectius més impactats per l'atur), a partir de la seva participació en itineraris d'orientació, formació i inserció
- afavorint la competitivitat de les empreses del sector, especialment les d'instal·lació, producció i/o comercialització energètica, posant a la seva disposició demandants d'ocupació qualificats en muntatge i manteniment d'instal·lacions fotovoltaïques, coneixedors dels conceptes bàsics de consum d'energia, la seva comercialització i facturació, càlcul de costos energètics i mesures a l'abast per a millorar l'estalvi i l'eficiència energètica a les llars

El programa està dissenyat com un dispositiu integral que inclou accions individuals i grupals d'orientació, capacitació per la millora de les competències transversals, instrumentals i tècnico-professionals rellevants per a desenvolupar-se professionalment en l'àmbit de les energies renovables i accions d'inserció. Amb un disseny modular i flexible, permet als i les participants acordar un pla de treball personalitzat adaptat als seus interessos i situació de partida

El seu públic objectius són, d'una banda, les persones residents als municipis de l'àmbit de la Riera de Caldes en situació d'atur i/o actives en cerca de millora de feina, interessades en millorar la seva ocupabilitat en el sector de l'economia verda i circular i, de l'altra, el teixit productiu del territori, especialment les empreses instal·ladores i/o proveïdores de serveis d'eficiència energètica de qualsevol mida, que desenvolupen com activitat econòmica el muntatge, l'explotació i manteniment d'instal·lacions d'energies renovables, fonamentalment solars fotovoltaïques o bé la seva comercialització.

Les condicions i terminis d'execució que estableix la convocatòria condicionen el calendari d'execució.

Considerant l'experiència en el desplegament de les edicions pilots prèvies, així com la desacceleració de la instal·lació de plaques solars per l'autoconsum evidenciada al llarg del 2024 (pronunciada caiguda de la demanda motivada, entre d'altres, per la moderació dels preus de l'electricitat, la reducció del poder adquisitiu de les famílies a causa de l'augment de la inflació i l'esgotament de les ajudes contemplades dins dels Fons de Recuperació), a la sol·licitud de l'edició 2024-2025 del programa *D-OFER, Dispositiu d'Orientació i Formació en Energies Renovables* es va determinar, d'una banda, reduir la durada de l'itinerari formatiu *Muntatge i Manteniment d'Instal·lacions d'Energia Solar Fotovoltaica* i, de l'altra, modificar l'itinerari d'orientació que veníem oferint, reconvertint-lo en un d'actualització competencial adreçat a aquelles persones amb formació prèvia com a instal·ladors o instal·ladores i també a persones que puguin estar interessades en desenvolupar tasques d'atenció al client i comercials en empreses de producció, distribució i/o comercialització d'energia: l'itinerari d'actualització competencial (upskilling) *Habilitats Comercials per a instal·ladors/es*.

El bloc d'accions de caire professionalitzador del primer itinerari, manté l'organització en dos tipus d'actuacions relatives a la formació teòrico-pràctica de caràcter tècnic i la formació específica i homologada en prevenció de riscos laborals, així com un període d'estades pràctiques en empreses, que es retarda temporalment per ajustar-ho als períodes en que les empreses poden tenir més projectes d'instal·lacions de plaques solars d'energia fotovoltaica en marxa, la qual cosa facilita que puguin acollir i tutoritzar als i les alumnes més fàcilment.

Pel que fa la substitució d'un itinerari merament d'orientació i sensibilització per un d'actualització competencial, aquesta es sustenta sobre l'evidència que en diverses ocupacions del sector de les energies renovables, tant a nivell tècnic com a nivell d'atenció al client, es sol·liciten competències comunicatives, d'influència i persuasió per a:

- detectar de les necessitats del client, des d'atendre la petició, saber detectar realment les necessitats que té (escola activa, tracte client, diagnosi, coneixement de la situació de l'empresa o habitatge, etc.)
- saber formular una proposta que doni resposta a les necessitats detectades i que suposa la venda de serveis, a partir del coneixement dels serveis i productes a oferir en l'àmbit d'energia,

L'establiment de dos itineraris professionalitzadors, amplia els possibles perfils d'entrada de persones beneficiàries i el ventall d'ocupacions en les que aquestes poden orientar el desenvolupament de la seva carrera professional en incloure també l'àmbit de la comercialització de serveis d'energia, un àmbit que pot tenir un potencial afegit quant a l'atracció de talent femení en el sector de les energies renovables.

Fets i condicionants

Per reformular aquest projecte impulsat pel nostre municipi, en data 8 de febrer de 2024, l'Ajuntament de Santa Perpètua va sol·licitar per al programa *D-OFER, Dispositiu d'Orientació i Formació en Energies Renovables 2023-2024* una subvenció a la Diputació de Barcelona dins del marc del recurs econòmic "Projectes específics per a la dinamització del mercat de treball local", inclòs a la convocatòria del Catàleg de Serveis 2024, integrat en el Pla de cooperació Xarxa de Governos Locals 2024-2027. El programa compta amb el suport dels municipis integrants de l'Associació de Municipis de la Riera de Caldes (AMERC), amb l'objectiu d'incrementar la massa crítica de la població i volum d'empreses beneficiàries del mateix, sent executat per l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda des del juliol de 2024 al juny de 2025.

En data 25 d'abril de 2024, la Junta de Govern de la Diputació de Barcelona va aprovar el procediment de concessió d'ajuts econòmics en règim de concurrència competitiva de la convocatòria del Catàleg 2024 del Pla de cooperació Xarxa de Governos Locals 2024-2027 (exp. núm. 2023/0044429)

En data 29 d'abril, la Diputació de Barcelona publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (BOPB, CVE 202410082051) la *Resolució del procediment de concessió d'ajuts econòmics en règim de concurrència competitiva de la convocatòria del Catàleg 2024 del Pla de cooperació Xarxa de Governos Locals 2024-2027*, per la qual atorga una subvenció a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda per import de 40.797€ en concepte de recurs econòmic per a la realització del projecte específic per a la dinamització del mercat de treball local, *D-OFER, Dispositiu d'Orientació i Formació en Energies Renovables 2024-2025*, codi XGL 24/Y/362235 (Exp. Electrònic de subvenció 2024/467F i número de projecte 2024-3-IF-9)

En data 14 de maig de 2024, la Junta de Govern Local de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda adopta l'acord d'acceptació dels ajuts rebuts dins de l'esmentada convocatòria.

En base a la naturalesa de les accions de capacitació tècnico-professional, així com als antecedents, fets i condicionants citats i, tal com s'indica al corresponent Informe d'Insuficiència de Mitjans, es necessària la contractació de serveis de docència a tercers de les accions de capacitació tècnico-professional del programa D-OFER, Dispositiu d'Orientació i Formació en Energies Renovables 2024-2025, tot d'acord amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de la despesa, i amb total respecte als principis d'eficàcia, eficiència, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE I LOTS

El programa *D-OFER, Dispositiu d'Orientació i Formació en Energies Renovables 2024-2025* suposa una iniciativa orientada a sensibilitzar i impulsar la implementació de l'Agenda 2030 i els objectius de desenvolupament sostenible, especialment els ODS 8 (Treball digne i creixement econòmic), 7 (Energia neta assequible), 12 (Consum i producció responsables) i 13 (Acció climàtica), a més dels objectius 10 i 5 (Reducció de les desigualtats i Igualtat de gènere, respectivament).

L'objecte d'aquesta licitació és la contractació dels serveis professionals de docència necessaris per a la impartició de les accions de capacitació tècnico-professional incloses dins els itineraris professionalitzadors que inclou el programa:

- Itinerari formatiu *Muntatge i Manteniment d'Instal·lacions d'Energia Solar Fotovoltaica*
- Itinerari d'actualització competencial *Habilitats Comercials per a instal·ladors/es*

El programa *D-OFER, Dispositiu d'Orientació i Formació en Energies Renovables 2024-2025* (codi XGL 24/Y/362235), que gestiona la Unitat d'Orientació i Ocupació del Servei de Desenvolupament Local, Ocupació i Comerç de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda, s'emmarca dins del recurs projectes específic per a la dinamització del mercat de treball local, Catàleg 2024 del Pla de cooperació Xarxa de Governos Locals 2024-2027 de la Diputació de Barcelona (Servei de Mercat de Treball, Àrea de Desenvolupament Econòmic i Turisme).

El Codi CPV que correspon és 80500000-9 Serveis de formació.

El programa *D-OFER, Dispositiu d'Orientació i Formació en Energies Renovables 2024-2025*, d'acord amb la memòria presentada i l'atorgament rebut, inclou dos itineraris modulars integrals d'orientació, formació i inserció, objecte del present contracte: un de formatiu i un d'actualització competencial.

Ambdós itineraris inclouen, a banda de continguts vinculats amb la orientació, la identificació, el reforç i la transferència de competències transversals clau i de base (sensibilització envers la perspectiva de gènere i competències d'accés a l'ocupació) en relació a les ocupacions inscrites en l'àmbit professional de les energies renovables, una proposta professionalitzadora diferenciada. En el cas de l'itinerari formatiu, aquesta s'adreça a un perfil operatiu focalitzat en el *Muntatge i Manteniment d'Instal·lacions d'Energia Solar Fotovoltaica*, incloent formació teòrico-pràctica específica i especialitzada en prevenció de riscos laborals en instal·lacions homologades i per part d'entitats habilitades per expedir certificacions oficials. En el cas de l'itinerari d'actualització competencial, aquesta s'adreça a un perfil d'atenció a la clientela focalitzat en les *Habilitats Comercials per a instal·ladors/es*, incloent formació teòrico-pràctica específica i especialitzada en responsabilitat mediambiental i eficiència energètica.

Els licitadors poden optar a presentar oferta per un o més lots, per raons d'idoneïtat tècnica i d'efectivitat de coordinació en l'execució global per a la prestació del servei. El servei requereix d'una especialització en la gestió d'aquest tipus de projecte, i aquest ha de ser integral.

D'acord amb l'objecte del contracte establert en el present informe, s'ha de concloure que les seves prestacions es poden dur a terme de forma independent sense que comporti cap risc per a la seva deguda execució i una correcta assignació dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida.

Per tant, l'objecte del contracte es divideix en els següents lots:

Núm de lot	MODULS/ACCIONS FORMATIVES	Hores	Pressupost base licitació (IVA exempt)
ITINERARI FORMATIU: Muntatge i Manteniment d'Instal·lacions d'Energia Solar Fotovoltaica			
LOT 1	Muntatge i Manteniment d'Instal·lacions d'Energia Solar Fotovoltaica: - Electricitat (40h) - Electromecànica (10h) - Fotovoltaica (60h)	110	6.050 €
LOT 2	PRL per treballs d'altres tipus d'instal·lacions tals com instal·lacions solars fotovoltaïques o eòliques	20	1.800 €
LOT 3	Treball en alçades	16	2.352 €
ITINERARI ACTUALITZACIÓ COMPETENCIAL: Habilitats Comercials per a instal·ladors/es			
LOT 4	Habilitats Comercials per a instal·ladors/es: - Habilitats Comercials per a instal·ladors/es (60h) - Consum i Estalvi Energètic (35h) - Sensibilització en Medi Ambient (4h)	99	5.445 €
		245	15.647 €

Donat que es tracta d'un programa que permet dur a terme una formació que barregi continguts de diferents especialitats, es tindran en compte les següents especificacions:

	ESPECIFICACIONS DE LES ESPECIALITATS
LOT 1	Els continguts d'aquest Lot han d'estar basats en les unitats de competència UC_2-0836-11_2/UC0836_2 i UC_2-0837-11_2 del cicle formatiu de grau mig <i>Instal·lacions Elèctriques i Automàtiques</i> i el certificat de professionalitat <i>Muntatge i Manteniment d'Instal·lacions Solar Fotovoltaïques ENAE0108</i>
LOT 2	El programa d'aquest Lot s'ha de correspondre amb l'establert a la Resolució de 29 de desembre de 2021 a l'annex II, apartat C, punt C.23 del IV Conveni col·lectiu estatal de la indústria, la tecnologia i els serveis del sector del metall.
LOT 3	El programa teòric-pràctic d'aquest Lot s'ha de correspondre amb allò establert al Real Decret 2177/04 i al Real Decret 1215/97, pels quals s'estableixen les disposicions mínimes de seguretat i salut per a la utilització pels treballadors dels equips de treball, en matèria de treballs temporals en altura
LOT 4	Els continguts d'aquest lot han d'estar basats al programa formatiu dirigit prioritàriament a treballadors ocupats <i>Habilitats Comercials</i> , codi COMT051PO

Per tal de garantir el desenvolupament de la programació amb les condicions previstes, els licitadors del lot 4 podran presentar dos docents per lot, o bé presentar 1 sol docent que pugui impartir tots els continguts que han d'incloure cadascun d'ells. En el cas dels lots 1, 2 i 3 només és presentarà un/a docent.

Així mateix hauran de ser empreses que el seu objecte i/o epígraf fiscal li permeti la realització d'accions formatives en les especialitats objecte del contracte.

3. TERMINIS DE REALITZACIÓ DEL SERVEI

L'inici previst de cada acció formativa serà, des de l'endemà de la formalització del contracte i depenent de la programació definitiva de les accions i finalitzarà, com a màxim, previsiblement abans del 30 d'abril de 2025.

No obstant, un cop rebut l'atorgament, el calendari previst per a la impartició de la formació és del 8 de gener fins al 19 de març, amb la següent previsió inicial per cadascun dels Lots:

Núm de lot	MODULS/ACCIONS FORMATIVES	Hores	Planificació prevista
ITINERARI FORMATIU: Muntatge i Manteniment d'Instal·lacions d'Energia Solar Fotovoltaica			
LOT 1	Muntatge i Manteniment d'Instal·lacions d'Energia Solar Fotovoltaica: - Electricitat (40h) - Electromecànica (10h) - Fotovoltaica (60h)	110	8 gener a 6 febrer 2025
LOT 2	PRL per treballs d'altres tipus d'instal·lacions tals com instal·lacions solars fotovoltaïques o eòliques	20	7 a 12 de febrer 2025
LOT 3	Treball en alçades	16	13 i 14 de febrer 2025
ITINERARI ACTUALITZACIÓ COMPETENCIAL: Habilitats Comercials per a instal·ladors/es			
LOT 4	Habilitats Comercials per a instal·ladors/es: - Habilitats Comercials per a instal·ladors/es (60h) - Consum i Estalvi Energètic (35h) - Sensibilització en Medi Ambient (4h)	99	28 de febrer a 19 de març 2025
		245	15.647 €

El contracte no serà prorrogable.

4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI A REALITZAR

Àmbit de la prestació del servei:

El lloc fixat per a la prestació dels treballs objecte del contracte és als equipaments del Servei de Desenvolupament Local, Ocupació i Comerç de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda (Plaça del treball, 1; 08130 Santa Perpètua de Mogoda), en horari laborable, de 9 a 14 hores del matí, a excepció d'aquelles accions que requereixin la seva execució a instal·lacions i amb equips que responen a les disposicions mínimes de seguretat i salut establides al R.D 2177/04 i R.D. 1215/97, a les seues de les empreses destinatàries.

Descripció de les accions de capacitació tècnico-professionals objecte de la licitació:

L'objecte d'aquesta licitació és la contractació dels serveis professionals de docència necessaris per a la impartició de les accions de capacitació tècnico-professional incloses dins els itineraris professionalitzadors que inclou el programa *D-OFER, Dispositiu d'Orientació i Formació en Energies Renovables 2024-2025*:

- Itinerari formatiu *Muntatge i Manteniment d'Instal·lacions d'Energia Solar Fotovoltaica*
- Itinerari d'actualització competencial *Habilitats Comercials per a instal·ladors/es*

Accions de capacitació tècnico-professional de l'ITINERARI PROFESSIONALITZADOR: MUNTATGE I MANTENIMENT D'INSTAL·LACIONS D'ENERGIA SOLAR FOTOVOLTAICA	
Objectiu	Capacitar un grup de 15 alumnes en el coneixement, habilitats i destreses requerides per a dur a terme operacions bàsiques de muntatge i manteniment d'instal·lacions d'energia solar fotovoltaica, seguint els procediments establerts i instruccions d'un tècnic de nivell superior, complint les preinscripcions de seguretat per les persones, el medi ambient i les instal·lacions
Temporalització	Impartició entre el 8 gener al 14 febrer 2025, en horari de 9 a 14h del matí 146 hores; 26 sessions de 5 hores cadascuna i 2 de 8 hores, susceptibles de ser adaptades per facilitar part de la seva execució online, en funció del nivell de coneixement previ dels i les beneficiàries
LOT1_Mòdul formatiu Muntatge i Manteniment d'Instal·lacions d'Energia Solar Fotovoltaica (110 hores, 22 sessions de 5 hores de durada)	

Continguts	1_Electricitat (40h; 8 sessions): – Electricitat. Conceptes generals – Electrotècnia – Elements elèctrics per a l'entrada de senyals – Elements elèctrics per al procés de senyals – Simbologia – Interpretació de plànols i esquemes elèctrics – Aparells de mesura – Pràctiques de circuits elèctrics bàsics – Normes de seguretat – Exercicis pràctics 2_Electromecànica (10h; 2 sessions): – Eines i mitjans utilitzats – Tipus de Cablejats – Tipus de connexions – Pre-muntatges Elèctrics – Elements d'unió – Interpretació de rosques – Processos especials. connexions elèctriques i grimpat – Practiques de muntatge elèctric i mecànic 3_Fotovoltaica (60h; 12 sessions): – Mercat i el marc regulador de la fotovoltaica a Catalunya i Espanya – Cèl·lules, mòduls, altres equips i camps solars fotovoltaics – Radiació solar en els sistemes de generació fotovoltaica – Estructures de suport per a les instal·lacions solars fotovoltaiques – Elements i tipologies dels sistemes solars fotovoltaics, connexió a la xarxa i aïllades – Manteniment d'instal·lacions – Estudi de projectes d'instal·lacions de diferents tipologies de sistemes fotovoltaic
LOT 2_Mòdul formatiu PRL per treballs d'altres tipus d'instal·lacions tals com instal·lacions solars fotovoltaiques o eòliques_C23 (20 hores, 4 sessions de 5 hores de durada)	
Continguts	– Conceptes bàsics de seguretat i salut: marc normatiu; danys derivats del treball (accidents i malalties professionals) – Identificació de riscos: avaluació de riscos; riscos generals i riscos específics – Tècniques preventives: proteccions col·lectives i individuals, senyalització, formació – Elements bàsics de gestió preventiva: organismes públics; documentació preventiva – Conceptes bàsics primers auxilis
LOT 3_Mòdul formatiu Treball en alçada (dos grups de 8h en 1 jornada de matí i tarda)	
Continguts	1_Continguts teòrics: – Legislació i normativa vigent – Mesures de protecció preventiva – Coneixements generals de seguretat – Equips de protecció individual i col·lectiva – Sistemes d'instal·lació vertical i horitzontal – Actuació en cas d'emergència i PAS 2_Pràctica: – Taller de nusos; coneixement i realització – Utilització d'equips individuals de treball – Utilització d'equips col·lectius de treball – Instal·lacions de Línies de vida – Punts d'ancoratge – Tècniques de seguretat – Tècniques d'accés i posicionament en alçada



Accions de capacitació tècnica-professional de ITINERARI ACTUALITZACIÓ COMPETENCIAL: LOT 4_HABILITATS COMERCIALS PER A INSTAL·LADORS/ES	
Objectiu	Capacitar a un grup de 15 alumnes en els coneixements necessaris per al desenvolupament d'habilitats comercials i conèixer, analitzar i apropar-se als hàbits dels clients i el procés i les tècniques de venda per garantir-ne el tancament, així com dotar-los dels coneixements i conceptes bàsics sobre el consum d'energia, la seva comercialització i facturació, càlcul de costos energètics i mesures a l'abast per a millorar l'estalvi i l'eficiència energètica i generar energies renovables a les llars, de tal manera que puguin ser capaços d'informar i assessorar a potencials clients.
Temporalització	Impartició entre el 28 de febrer a 19 de març 2025, en horari de 9 a 14h del matí 99 hores; 20 sessions de 5 hores cadascuna i 1 de 4 hores, susceptibles de ser adaptades per facilitar part de la seva execució online, en funció del nivell de coneixement previ dels i les beneficiàries
Mòdul formatiu Sensibilització en Medi Ambient (1 sessió de 4 hores de durada)	
Continguts	– Introducció al concepte del medi ambient – La contaminació i el deteriorament dels recursos naturals – La ciutat: el nostre medi – L'actuació de l'Administració – La resposta de la Societat – L'aportació individual
Mòdul formatiu Consum i estalvi energètic (35 hores, 7 sessions de 5 hores de durada)	
Continguts	– Eficiència energètica a les llars, mesures d'estalvi i bones pràctiques – Seguretat de les instal·lacions elèctriques i aplicació de solucions bàsiques correctives enfront possibles pèrdues tèrmiques – Tipus de contractes, interpretació factures i optimització del rebut elèctric – Tramitació d'ajudes socials i altres tràmits amb les companyies elèctriques (bon socials, tràmits a tercers, punxades, deutes, etc.) – Assessoria energètica a les llars
Mòdul formatiu Habilitats Comercials (60 hores, 12 sessions de 5 hores de durada)	
Continguts	1_Proactivitat Comercial – La importància de ser proactiu. – L'esforç continuat. – L'orientació al client. – La imatge que transmetem al client. – Planificació i optimització de recursos. – Regles per ser Proactius. 2_L'atenció i gestió telefònica de clients – L'orientació al client. – Procés d'assessorament comercial a clients. – Atenció de les necessitats del client. – Incrementar el valor dels clients actuals. – Elements que intervenen en la comunicació: l'expressió verbal, el llenguatge positiu i negatiu, l'entonació i l'articulació – L'escolta activa. – Descobrir necessitats. – Trucades de petició d'informació. – Tractament de reclamacions 3_L'entrevista comercial: – Preparació de l'entrevista comercial. – L'entrevista comercial i la comunicació



	– Estructura de la comunicació. – La Comunicació No Verbal: mirada, els gestos i les postures, la veu. – La Comunicació Verbal – La salutació i la presentació. – La detecció de necessitats: les preguntes, l'escolta activa i l'empatia, la capacitat de sintonitzar emocionalment amb l'altra persona. – Les habilitats comercials com a emissors i com a receptors de la comunicació. – Defectes i barreres per a una bona comunicació. 4_Convertir oportunitats en necessitats – El procés comercial i la detecció d'oportunitats. – Procés d'assessorament comercial a clients. – Atenció de les necessitats del client. – Incrementar el valor dels clients actuals. – La venda creuada: beneficis i com enfocar-la – Com enfocar la venda creuada. – Generació de confiança. 5_Argumentació comercial – Les característiques del producte o servei. – Els avantatges comercials i els beneficis del producte o servei. – Seqüència de l'Argumentació Comercial: obertura, desenvolupament, demostració, presentació de beneficis – L'argumentació comercial: esquema que cal seguir i algunes recomanacions 6_Tractament d'objeccions – Què hem de fer quan el client diu que ens planteja una objecció. – Tipus d'objeccions i maneres d'afrontar-les. – Tècniques per rebatre objeccions. – Regles d'or en el tractament d'objeccions. 7_El tancament de vendes – Activitat i fases en el procés de tancament de venda. – Els senyals de compra. – Alguns tipus de senyals d'interès. – Requisits per al tancament de venda. – Tècniques de tancament. 8_Fidelització i seguiment de clients – Concepte de fidelització de clients. – Gestió de clients i vinculació de clients. – Avantatges i factors de la fidelització. 9_Atenció eficaç al client – L'orientació al client. – La comunicació amb el client. – Escoltar el client. – La importància de la imatge i d'evitar una imatge negativa: l'expressió verbal, qualitat de la veu, comunicació no verbal. – L'oficina o establiment, i el lloc de treball. – Com tractar els nostres clients segons la seva actitud. – Tipus de clients: el silenciós, l'impulsiu, l'indecís,... – Tractament de queixes i reclamacions. – Recomnacions finals. 10_La comunicació i el llenguatge no verbal per a l'èxit de la venda – El procés de la venda i la comunicació. – Estructura de la comunicació. – Preparació de la venda. – La venda. – La comunicació no verbal: la mirada, gestos i les postures, veu.
--	---

	– Comunicació verbal: la primera impressió. – Recomanacions per a la presentació. – La detecció de necessitats: les preguntes i l'escolta activa, empatia i sintonia emocional – Habilitats com a emissors i com a receptors. – Barreres a la comunicació. 11_ Tècniques eficaces per al tancament de les vendes – El tancament de venda i les fases en el seu procés – Senyals de compra. – Alguns tipus de senyals d'interès. – Requisits per al tancament de venda. – Tècniques de tancament – Seguiment de la venda.
--	---

Condicions bàsiques de la prestació del servei:

L'adjudicatari de cada lot restarà obligat a

- a) Complir rigorosament amb les obligacions laborals, fiscals, socials, de prevenció de riscos, de protecció mediambiental, d'igualtat d'oportunitats entre homes i dones, i de integració socials de les persones amb discapacitat i de tota altra índole envers els empleats i empleades que l'adjudicatari posi a disposició del servei. En cap cas la realització de les activitats no suposarà cap relació laboral entre l'Ajuntament i els professionals contractats per l'empresa adjudicatària.
- b) Prestar de forma directa el servei, amb prohibició absoluta de cedir-lo o sotsarrendar-lo, salvat de l'autorització expressa de l'Ajuntament, la qual només podrà ser atorgada per causes extraordinàries justificades degudament.
- c) Complir amb els requisits formals i materials que preveu el plec de clàusules administratives i la normativa contractual pel que fa la possibilitat de subrogació parcial a tercers en l'execució de la prestació objecte del contracte, sense que això impliqui cap tipus de relació contractual entre l'Ajuntament i tercers empreses. L'empresa adjudicatària serà en tots els casos l'únic responsable i l'únic interlocutor davant de l'Ajuntament
- d) Sotmetre's en tot moment a les ordres, observacions o indicacions que, respecte del servei, dicti l'Ajuntament a través dels responsables tècnics.
- e) Comunicar per escrit al Servei de Desenvolupament Local, Ocupació i Comerç de l'Ajuntament qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el servei prestat.
- f) Garantir que els treballs que es desenvolupin per a la gestió de les diferents accions a portar a terme s'han de regir per allò que vingui especificat en el plec de prescripcions tècniques, en l'apartat corresponent i, en el seu defecte, han d'obtenir en tot moment els visticis de l'Ajuntament.
- g) Complir amb l'horari del servei establert per i l'Ajuntament.
- h) Qualsevol altre obligació que estableixi la legislació vigent.
- i) Adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i materials suficients, garantint les substitucions en cas de malaltia, permisos o absències diverses per professionals del mateix perfil, currículum professional i solvència
- j) Aportat el material necessari per al correcte desenvolupament de la formació teòrico-pràctica. En concret, en el cas del LOT 3 Treball en alçades
 - Simuladors de treball en coberta inclinada
 - Simuladors d'ascens i descens
 - Simuladors per a instal·lacions verticals i horitzontals de dispositius anta caigudes
 - Zones de simulació per a treball en alçades
 - Epis per a tots els alumnes
- k) Executar les accions en els termes previstos a la memòria de sol·licitud del projecte i a la resolució d'atorgament. Les presents clàusules tècniques han estat elaborades en base als documents esmentats.

- l) Impartir i avaluar les accions formatives adjudicades en la forma prevista en el plec de condicions tècniques i en l'oferta de l'adjudicatari i amb submissió a les instruccions que li dicti l'Ajuntament d'acord amb les seves facultats a través dels responsables tècnics.
- m) La persona o persones designades, han d'impartir les accions formatives adjudicades segons les característiques, requeriments i contingut mínim del servei especificats de forma presencial a les instal·lacions de l'Ajuntament de Santa Perpètua, fent ús del català com a llengua vehicular.
- n) Atorgar una acreditació a l'alumnat que superi la formació com a APTE, mitjançant un diploma o certificat oficial.

Els/les professionals docents de cada lot restaran obligats a:

- a) Elaborar la programació didàctica i la planificació de les activitats d'acord amb el calendari preestablert i tenint presents les realitzacions professionals incloses a les unitats de competència referides al quadre Especificacions de les Especialitats, apartat 4 Justificació de divisió en lots, coordinant-se amb l'equip tècnic responsable de la implementació del projecte.
- b) Establir les capacitats a assolir i els criteris d'avaluació per cadascun dels mòduls formatius, realitzant i traslladant l'avaluació dels alumnes a l'equip tècnic referent
- c) Realitzar el seguiment de l'evolució dels participants en la formació
- d) Participar en les accions de coordinació proposades per el personal tècnic de l'Ajuntament i col·laborar en la identificació de necessitats i millores per a noves programacions formatives
- e) Col·laborar en la identificació de potencials empreses acollidores d'alumnes en estades pràctiques amb possibles necessitats de contractació de muntadors i muntadores d'instal·lacions solars fotovoltaïques i/o comercials de serveis d'energia.
- f) Preparar el material docent adaptat, atenent a la diversitat de les característiques de les persones participants, i presentar propostes d'activitats relacionades a l'equip tècnic referent
- g) Elaborar un dossier de la formació per a l'alumnat incorporant els logos corresponents
- h) Lliurar tota la documentació generada per la prestació del servei com ara els programes de les activitats, el material didàctic, els exercicis pràctics, qüestionaris, informes d'avaluació o altres
- i) Realitzar el control d'assistència de l'alumnat i comunicar al personal tècnic de referència qualsevol incidència al respecte.
- j) Tractar les dades personals de les persones participants segons requeriments dels tècnics de l'Ajuntament i dels permisos de tractament de dades (RGPD) i drets d'imatge
- k) Assegurar l'assumpció dels conceptes clau de la formació a través de diferents metodologies didàctiques (exemplificació, actualització, participació activa, ...)
- l) Facilitar que el procés formatiu esdevingui una experiència satisfactòria per a les persones participants, adaptant si cal la metodologia i el nivell a les necessitats de totes les persones que conformen el grup
- m) Fomentar l'autonomia en l'aprenentatge, resoldre dubtes i vetllar per un ambient educatiu responsable i respectuós
- n) Generar confiança entre l'alumnat per tal que puguin avançar en el seu aprenentatge i aplicar els coneixements en entorns laborals reals
- o) Incorporar l'ús de tecnologies TIC amb l'objectiu d'impulsar la competència digital de l'alumnat sempre que sigui possible i coherent amb els objectius i continguts de l'acció formativa i els seus criteris d'avaluació.
- p) Actuar de manera responsable i seguint les indicacions que se li puguin donar des dels diferents departaments (Prevenió de Riscos Laborals, Protecció de Dades, Seguretat Informàtica, etc.) a l'hora d'utilitzar les instal·lacions i equipaments de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda.
- q) Propiciar el bon ús dels materials, eines i equips a disposició de l'acció informativa així com presentar la relació de material fungible, i participar en l'inventari de material, eines i equips necessaris per al desenvolupament de l'acció formativa, preparació de les comandes i gestió amb els diferents proveïdors de material fungible

5. SUPERVISIÓ DELS TREBALLS

Els treballs seran supervisats per la tècnica de la Unitat d'Orientació i Ocupació del Servei de Desenvolupament Local, Ocupació i Comerç designada com a tècnica referent per a la gestió del programa D-OFER, Dispositiu d'Orientació i Formació en Energies Renovables 2024- 2025

6. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'adjudicatari dels serveis vinculats al projecte s'obliga a guardar estricte secret, absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol informació que poguessin conèixer amb ocasió del compliment del contracte, i a utilitzar-les amb l'única finalitat de prestar els serveis encarregats.

D'acord amb l'art 133.2 de la LCSP, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte.

El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys a comptar des del coneixement de la informació de referència.

De conformitat amb l'art. 133.1 de la LCSP, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors i designada per aquests com a confidencial.

En el cas de manca d'indicació s'entendrà que la documentació facilitada no té caràcter confidencial.

El contractista s'obliga a complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i, en especial, la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, així com al Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que respecta al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades.

En qualsevol cas, el contractista no podrà accedir als documents, arxius, sistemes i suports que continguin dades de caràcter personal sense autorització expressa de l'òrgan competent de l'Ajuntament. En el cas que el personal vinculat a l'empresa adjudicatària tingués accés, directe o indirecte, a dades o informacions de caràcter personal, l'empresa els exigirà el compliment del deure de secret respecte de les dades i informacions a què haguessin pogut tenir accés en el desenvolupament de l'activitat o servei prestat.

Signat a Santa Perpètua de Mogoda als efectes escaients, a data de la signatura electrònica.