



Ajuntament de
Lloret de Mar

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

OBJECTE

L'objecte del present contracte és la prestació dels serveis d'atenció als usuaris, recepció i manteniment bàsic de les instal·lacions esportives municipals (IEM) de l'Ajuntament de Lloret de Mar, que es relacionen a continuació, així com les tasques de coordinació del personal adscrit al contracte:

- ☐ Pavelló del Molí – Av. Del Rieral, s/n
- ☐ Camp de futbol del Molí – Av. Del Rieral, 28
- ☐ Pistes d'Atletisme – Av. Del Rieral, 14-16
- ☐ Pavelló Pompeu Fabra – Av. Del Rieral, 13
- ☐ Pavelló Municipal – C/ dels Mestres, s/n
- ☐ Camp de futbol Municipal – C/ dels Mestres, s/n

I altres equipaments i instal·lacions esportives que es puguin incorporar.

CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Serveis d'atenció a les persones usuàries de les IEM i control d'accés.

- Obertura i tancament dels equipaments segons els horaris proporcionats per la Secció d'esports.
- Gestió d'accessos de les diferents tipologies d'usuaris.
- Coordinació del personal assignat als diferents serveis i resolució d'incidències amb el mateix durant les hores d'obertura dels equipaments i instal·lacions esportives municipals.
- Realitzar els serveis d'atenció (presencial i telefònica) a les diferents tipologies d'usuaris, esportistes, públic, entitats sense ànim de lucre, empreses privades, etc., segons els horaris del pla d'usos que es proporcionarà mensualment i es ratificarà de manera setmanal.
- Recepció, informació i acomodació a la instal·lació de les diferents tipologies d'usuaris autoritzats (esportistes, públic, entitats sense ànim de lucre, empreses privades, etc.)
- Efectuar el seguiment del programa d'activitats o esdeveniments que tinguin lloc als equipaments i donar suport logístic, si escau, a la seva execució.
- Custodia de claus i eines de cada instal·lació.
- Distribució d'espais esportius i complementaris segons el pla d'usos proporcionat per la Secció d'Esports, informació dels espais esportius, activitats i normes d'ús.
- Control i anotació d'usos i usuaris per espai esportiu per elaboració d'estadística.



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

- 10.Activar el protocol d'emergències en cas de ser necessari.
- 11.Actuacions de manteniment rutinaris i preventius, petites reparacions de la instal·lació.
- 12.Lectures i anotació de paràmetres de funcionament i seguretat de la instal·lació.
- 13.Control del funcionament de la instal·lació (enllumenats, màquines de clima o calefaccions, sistemes de reg, etc.)
14. Informar de les incidències en el funcionament de les instal·lacions i subministraments dels equipaments en que es desenvolupen els serveis, al coordinador i als responsables que s'indiquin.
- 15.Preparació i condicionament dels terrenys de joc, graderies, accessos, rebedors, passadissos, magatzems i/o altres espais de la instal·lació.
- 16.Activar i desactivar els sistemes de vigilància i seguretat dels equipaments i tenir cura de les instal·lacions.
- 17.Atendre als usuaris en les demandes puntuals de servei.
- 18.Control de les portes d'emergència segons protocol establert.
- 19.Supervisió constant de la instal·lació mentre resti oberta.
- 20.Atendre altres tasques puntuals que puguin indicar els tècnics responsables dels equipaments.

Obligacions específiques del servei.

- Facilitar tota la informació relacionada amb les tasques objecte del contracte que li sigui sol·licitada, en la forma i termini que se li requereixi.
- Informar als usuaris de les activitats que es desenvolupen als equipaments municipals.
- Atendre tasques complementaries pel bon funcionament de les activitats del centre segons les indicacions dels tècnics de l'Ajuntament de Lloret de Mar. També caldrà, atenent els diferents protocols d'actuació que es pugui derivar de situació de mesures excepcionals de salut pública, fer complir les normatives segons les indicacions dels tècnics de l'Ajuntament de Lloret de Mar.
- Estar assabentat i informat dels continguts dels protocols relatius a les seves funcions, que li hagin estat facilitats per la secció d'Esports.
- Actuar d'acord amb les mesures que per protocol s'estableixi davant qualsevol situació d'emergència, tenint en compte l'organització i control en l'evacuació de les persones.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 14032023000041
Codi Segur de Verificació: c479592f-5cdd-4f4b-8c73-7b347113f111 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2024_13606957 Data d'impressió: 15/10/2024 13:37:05 Pàgina 3 de 7		
SIGNATURES 1.- ELISENDA BLANCH RIGAU (TCAT), 17/09/2024 10:34		



AJUNTAMENT DE LLORET DE MAR
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la web de tràmits de l'Ajuntament de Lloret de Mar (<https://tramits.lloret.org/OAC/ValidarDocLloret.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



Ajuntament de Lloret de Mar

- Atenció telefònica, telemàtica i/o presencial de sol·licituds de grups i visitants que requereixi concertació prèvia i establir els mecanismes perquè aquesta atenció pugui ser resolta durant l'obertura dels equipaments en casos especials o quan la tipologia de la programació ho requereixi.
- Efectuar rondes periòdiques de control, durant el període d'obertura dels equipaments per garantir el correcte funcionament de tots els espais i elements a disposició dels usuaris i visitants dels equipaments.
- Revisar el correcte funcionament de totes les instal·lacions i equipaments abans de la seva obertura al públic i després del tancament.
- Efectuar petites tasques de reposició necessàries pel correcte funcionament de l'activitat.
- Col·laborar i facilitar les actuacions dels industrials derivades de les tasques de manteniment correctiu i preventiu de les instal·lacions i activitats.
- Disposar de suficient personal, amb la formació adequada per cobrir les necessitats de servei a les diferents instal·lacions segons els horaris d'obertura i tancament de les característiques del contracte i durant tot el període de prestació del servei.
- Assignar a la prestació del servei personal estable, en nombre i categoria laboral, de manera que es garanteixin les substitucions automàtiques en cas de baixa per malaltia i absències per descansos setmanals o vacances.
- Contractar tot el personal necessari per a prestar el servei sense discontinuïtat amb compliment de la legislació laboral i procurant l'estabilitat de la plantilla.
- Assignar les mateixes persones per a la prestació dels serveis a cadascuna de les instal·lacions, sempre que els horaris ho facin possible.
- L'Ajuntament de Lloret de Mar podrà demanar a l'empresa la substitució d'aquell personal que per reclamacions, queixes o per a la manca de diligència i/o competència en les seves tasques o tracte amb l'usuari no s'ajusti al perfil necessari per prestar el servei. En cas que s'hagi hagut d'efectuar aquesta substitució, l'Adjudicatari haurà de proposar una nova persona per ocupar el lloc de treball aportant el seu currículum professional.
- Avisar amb l'antelació suficient dels canvis de personal per rescissió de contracte i informar per escrit al Servei Municipal d'Esports sobre les causes que han motivat el canvi.
- Assumir totes les seves obligacions i drets com a empresa en relació a les lleis laborals vigents sobre prevenció de riscos laborals que li corresponen i acreditar que el seu personal ha rebut formació específica sobre els riscos i normes de seguretat referents al seu lloc de treball i tasques a desenvolupar.

DOCUMENT Plec de clàusules	ÒRGAN SERVEIS CENTRALS	REFERÈNCIA 14032023000041
Codi Segur de Verificació: c479592f-5cdd-4f4b-8c73-7b347113f111 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170950_2024_13606957 Data d'impressió: 15/10/2024 13:37:05 Pàgina 4 de 7		
SIGNATURES 1.- ELISENDA BLANCH RIGAU (TCAT), 17/09/2024 10:34		



Ajuntament de Lloret de Mar

- Donar d'alta a tots els treballadors de la Seguretat Social i presentar trimestralment a la unitat administrativa corresponent la còpia dels seus RNT i RLC
- Garantir que el personal assignat estarà al seu lloc de treball, preparat per començar el servei, a l'hora prevista per a cada instal·lació.
- Garantir que el personal assignat al servei entengui, parli i tingui la capacitat d'atendre als usuaris en català, castellà i tingui nocions d'anglès bàsic.
- Garantir la formació adequada dels treballadors en les diferents tasques que es poden realitzar en cada instal·lació, assignant aquests serveis als treballadors degudament formats.
- Tot el personal del servei haurà d'anar sempre uniformat amb la roba de treball i EPI'S necessaris. El vestuari prèviament haurà de tenir el vistiplau del Servei Municipal d'Esports i no hi podrà figurar cap motiu publicitari o de patrocini. Aquest tindrà el logotip de l'empresa i el de la marca de Lloret.
- Garantir que el personal assignat al servei tingui coneixements d'informàtica a nivell d'usuari dels programes de word, excel i outlook.
- Garantir que el personal assignat al servei tingui els coneixements d'informàtica suficients per utilitzar les plataformes informàtiques per gestionar i controlar els usos de les instal·lacions esportives si és el cas.
- Seguir els protocols d'actuació que degudament facilitarà el Servei Municipal d'Esports.
- Presentar anualment una memòria amb la recopilació de les incidències del personal i la valoració del servei.
- Ser responsable, civilment i administrativament, davant de l'Ajuntament per les faltes dels seus empleats.
- Estar obligats al rescabament dels danys que es causin a tercers, per negligència, per intenció o prestació defectuosa.

L'empresa haurà de disposar de la figura de Coordinació, que durà a terme, les següents tasques:

- Portar a terme les tasques de gestió, coordinació i promoció del servei.
- Durant el seu horari, puntualment, s'encarregarà de l'obertura de l'equipament per atendre visites d'operaris de manteniment, reunions de tècnics o entitats o altres necessitats o demandes dels tècnics municipals.
- Coordinar-se amb el personal tècnic assistint a reunions de treball a les que sigui convocat, si s'escau, acompanyat d'un superior responsable de l'adjudicatari.



**Ajuntament de
Lloret de Mar**

- Presentar mensualment, en el format que es determini, el report de les incidències i altres gestions efectuades a les IEM durant els diferents serveis prestats.
- Mantenir contacte periòdic amb els tècnics municipals.
- Assumir aquelles tasques que li siguin encomanades.

CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari prestarà el servei tenint en compte les següents pautes:

1. Prestar el servei amb continuïtat i garantir la substitució de les absències del personal assignat al servei.
2. Portar un control diari de presència dels seus treballadors, mitjançant fulls d'assistència en un format consensuat amb l'Ajuntament de Lloret de Mar, que reflectirà les hores treballades, es deixarà constància de les incidències en el servei i s'informarà de les substitucions si correspon. Aquests fulls signats per l'adjudicatari s'adjuntaran a la factura mensual.
3. Els treballadors es coordinaran amb el seu cap jeràrquic que a la seva vegada es coordinarà amb el responsable corresponent. Amb aquest fi, l'empresa adjudicatària designarà un màxim responsable del servei que serà l'interlocutor per resoldre les qüestions relacionades amb la prestació d'aquest, haurà d'estar disponible fins i tot en festius, tenir experiència en la funció i plena capacitat resolutiva.
4. El personal adscrit al servei haurà d'anar equipat amb uniforme, el disseny dels quals s'acordarà amb l'Ajuntament de Lloret de Mar, i caldrà disposar d'una placa d'identificació personal i el logotip de l'empresa. Aquest vestuari anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
5. Garantir la formació i reciclatge periòdic del personal adscrit al servei, entenent per reciclatge l'adequació de coneixements i tècniques per a la funció a desenvolupar segons l'evolució dels conceptes propis de les seves tasques.
6. El personal de l'empresa adjudicatària mantindrà un tracte respectuós amb els usuaris, ciutadans en general, i amb els treballadors de l'Ajuntament de Lloret de Mar, així com amb les empreses, i personal vinculat a les activitats que tinguin lloc a l'equipament.
7. El personal dependrà única i exclusivament de l'empresa adjudicatària. En cap cas ni circumstància, l'existència d'aquest contracte suposarà cap relació laboral entre l'Ajuntament de Lloret de Mar i l'adjudicatari o els seus treballadors.
8. Sotmetre's en tot moment a les indicacions i observacions que li dicti la secció d'Esports.
9. Elaborar tota la documentació relativa a la prestació del servei objecte d'aquest contracte en llengua catalana.



Ajuntament de
Lloret de Mar

10. Disposar de les assegurances necessàries per a cobrir els riscos propis i de tercers que en puguin produir en l'exercici de la seva activitat

MITJANS PERSONALS

Perfil general i aptituds i competències del personal per a la prestació dels serveis als equipament esportius municipals:

- Bona presència.
- Habilitats comunicatives i socials, empatia i especial cura per tractar amb el públic i amb els companys del treball.
- Disposició per treballar en equip.
- Capacitat per treballar de forma autònoma.
- Capacitat d'organització.
- Tenir iniciativa pròpia.
- Posseir aptituds resolutives. Capacitat de reacció davant d'imprevistos.
- Habilitats per resoldre incidents o petits conflictes.
- Discreció en els assumptes que conegui en funció del càrrec.
- Disposició a realitzar tasques repetitives.
- Estricta puntualitat.
- Flexibilitat en la realització de les seves tasques.

L'empresa adjudicatària ha de proporcionar al personal que presti el servei un uniforme que l'identifiqui, i el qual haurà de dur sempre que presti el servei.

L'empresa adjudicatària, d'acord amb el conveni col·lectiu d'aplicació, haurà de complir els deures de subrogació del personal que actualment presta el servei d'acord amb el quadre de subrogació que consta a l'expedient.

Qualsevol incorporació o canvi en la composició de l'equip es comunicarà a l'Ajuntament de Lloret de Mar, adjuntant la documentació relativa al compliment dels requisits de perfil i qualificació professional.

L'adjudicatari ha d'aportar el personal suficient i amb la qualificació i perfil professional adequats per la prestació del servei, així com proveir el personal suplent necessari amb idèntica qualificació per cobrir possibles absències, baixes i permisos de forma immediata.

Tot el personal ha de conèixer i parlar correctament les dues llengües oficials, català i castellà.

HORARIS DELS SERVEIS

S'indiquen, a nivell informatiu, els horaris d'obertura dels equipaments:



Ajuntament de Lloret de Mar

De dilluns a divendres – de 8 h a 24 h

Cap de setmana i festius: de 8 h a 22 h (en funció de la planificació d'activitats autoritzades pels caps de setmana)

Horari d'estiu: de 8 a 22 h (en funció de la planificació d'activitats autoritzades pels mesos d'estiu)

Els horaris de prestació dels serveis, d'obertura dels equipaments, el nombre total d'hores i d'activitats a realitzar poden experimentar variacions en funció dels canvis en la programació.

L'adjudicatari està obligat a atendre les visites concertades, canvis en la programació, activitats extraordinàries i qualsevol altre sobrevingut que es pugui produir fora dels horaris d'obertura al públic. L'Ajuntament de Lloret de Mar podrà modificar els horaris d'obertura dels equipaments i de prestació dels serveis en funció de les necessitats, informant-ne a l'adjudicatari amb la màxima antelació possible.

Les hores detallades per a cada equipament estan subjectes a mobilitat entre equipaments en funció de la programació. En els casos de tancament d'un equipament per obres, reformes, canvis o altres circumstàncies, el personal tècnic decidirà quins son els horaris dels equipaments i els serveis necessaris.

RESPONSABILITATS I PROTECCIO DE DADES

L'adjudicatari haurà de subscriure una pòlissa de responsabilitat civil.

L'adjudicatari està obligat a complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal i, en especial, les contingudes a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

En el cas que el personal vinculat a l'empresa adjudicatària tingui 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 prestats

Control i forma de seguiment de l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària del contracte formarà part de la comissió de seguiment que estarà formada per la persona cap de la Secció d'esports, el representant de l'empresa adjudicatària i la persona designada com a coordinadora per part de l'adjudicatari.

Es celebraran com a mínim quatre reunions a l'any, una per a cada trimestre.