



**PX SERV 44\_24 (2024/00025169F)**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ  
DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC, SERVEIS ESPORTIUS, ASSESSORAMENT I  
CONDUCCIÓ DELS EQUIPAMENTS DE L'AJUNTAMENT DE GAVÀ.**

## INDEX

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Clàusula 1. Objecte del contracte.....                                                               | 4  |
| Clàusula 2. Tipologia de serveis.....                                                                | 4  |
| Clàusula 3. Normativa d'aplicació.....                                                               | 6  |
| Clàusula 4. Característiques del servei .....                                                        | 7  |
| Clàusula 4.1. Programes i serveis .....                                                              | 7  |
| Clàusula 4.2. Funcions del personal.....                                                             | 11 |
| Clàusula 5. Organització del servei .....                                                            | 19 |
| Clàusula 5.1. Aspectes generals del contracte:.....                                                  | 19 |
| Clàusula 5.2. Relacions amb el personal adscrit a la prestació del servei en situacions excepcionals | 21 |
| Clàusula 5.3. Petició de serveis l'Ajuntament de Gavà: .....                                         | 22 |
| Clàusula 5.4. Calendaris d'execució, freqüència i volum d'hores dels serveis: .....                  | 22 |
| Clàusula 5.5. Control de presència.....                                                              | 22 |
| Clàusula 6. Titulació i experiència del personal contractat.....                                     | 23 |
| Clàusula 7. Coordinació i seguiment del servei.....                                                  | 24 |
| Clàusula 7.1. Control, seguiment i inspecció de la prestació: .....                                  | 24 |
| Clàusula 7.2. Seguiment i comunicació d'incidències: .....                                           | 25 |
| Clàusula 7.3. Documentació de seguiment: .....                                                       | 25 |
| Clàusula 8. Altres actuacions de l'empresa contractista .....                                        | 26 |
| Clàusula 8.1. Relatiu al personal de l'empresa contractista: .....                                   | 26 |
| Clàusula 8.2. Situacions d'excepció: .....                                                           | 27 |
| Clàusula 8.3. Pla de formació:.....                                                                  | 27 |
| Clàusula 9. Adscripció de mitjans personals i materials.....                                         | 28 |
| Clàusula 9.1 Adscripció mitjans materials per part de l'Ajuntament de Gavà .....                     | 29 |
| Clàusula 9.2 Adscripció mitjans per part l'empresa contractista .....                                | 31 |
| Clàusula 10. Coordinació dels diferents operadors externs als equipaments: .....                     | 36 |

# Ajuntament de Gavà



## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT, SERVEIS ESPORTIUS, ASSESSORAMENT I CONDUCCIÓ DELS EQUIPAMENTS DE L'AJUNTAMENT DE GAVÀ.

### Clàusula 1. Objecte del contracte

L'objecte del present és establir les condicions tècniques per a la prestació dels serveis esportius, en relació a: l'atenció al públic, socorrisme, sala de fitness, programació, ensenyament, control i coordinació de les activitats físiques i aquàtiques, assessorament i conducció dels diferents programes esportius, als equipaments esportius i d'altres espais municipals de Gavà.

Així com la direcció i coordinació sota les directrius de gestió marcades per l'Ajuntament i l'execució d'un programa d'activitats físic esportives i de salut adreçades a la població de Gavà, així com l'assessorament en la millora continua dels serveis en els equipaments esportius municipals mitjançant sistemes de treball en equip i programes de qualitat.

Altres serveis sol·licitats per l'Ajuntament de Gavà, que tinguin relació amb la dinamització dels equipaments municipals o dels programes esportius del municipi.

Concretament, els equipaments objecte d'aquest contracte són els següents:

| TIPOLOGIA   | NOM / ESPAI                          | CARRER                           | NÚM. |
|-------------|--------------------------------------|----------------------------------|------|
| Equipament  | Nova Piscina Municipal               | Carrer de Sant Pere              | 118  |
| Equipament  | Estadi Municipal "La Bòbila"         | Passatge d' Elisenda de Montcada | s/n  |
| Equipament  | Piscina Municipal de Can Tintorer    | Rambla de Pompeu Fabra           | 154  |
| Equipament  | Pavelló Sala de Barri                | Rambla de Pompeu Fabra           | 144  |
| Equipament  | Casal Municipal del Centre           |                                  |      |
| Equipament  | Casal Municipal de Can Tintorer      |                                  |      |
| Equipament  | Casal Municipal Torre Lluch          |                                  |      |
| Via Pública | Per definir – vinculat a l'activitat |                                  |      |

Aquesta relació no determina de forma tancada tots els equipaments esportius i espais que poden ser de futura petició, en tant, que es poden incorporar nous equipaments esportius i espais per donar servei a la ciutadania.

### Clàusula 2. Tipologia de serveis

| DIRECCIÓ I COORDINACIÓ            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Direcció i coordinació de serveis | Hores de servei presencials a la instal·lació, destinades per l'empresa contractista a fer tasques de coordinació tècnica en la instal·lació. Aquestes hores es dedicaran a planificar, implementar, organitzar, dirigir, coordinar, fer el seguiment i avaluar l'evolució de la prestació del servei tècnic esportiu i serveis d'atenció al públic, així com, la interlocució amb la coordinació general i la direcció dels equipaments de l'Ajuntament de Gavà. |
| Coordinació esportiva tècnica     | Hores de servei presencials a la instal·lació, destinades per l'empresa contractista a fer les tasques de coordinació tècnica en les àrees aquàtica i d'activitats dirigides. Aquestes hores es dedicaran a planificar, organitzar, dirigir, coordinar, fer el seguiment i avaluar l'evolució de la prestació del servei tècnic esportiu i a la interlocució amb la                                                                                               |

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | coordinació general i la direcció dels equipaments.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Coordinació d'atenció al públic               | Hores de servei presencials a la instal·lació, destinades per l'empresa contractista a fer les tasques de coordinació administrativa en l'àrea d'atenció al públic. Aquestes hores es dedicaran a planificar, organitzar, dirigir, coordinar, fer el seguiment i avaluar l'evolució de la prestació del servei d'atenció al públic i a la interlocució amb la coordinació general i la direcció dels equipaments. |
| <b>SERVEI DE RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL PÚBLIC</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Atenció al públic                             | Hores de servei realitzades a les recepcions dels equipaments esportius municipals a fer tasques d'informar dels serveis i funcionament de les instal·lacions, control d'accés, atenció telefònica, gestions administratives (altes, baixes, canvis, tancament caixa...) i d'altres de suport administratiu al Departament d'Esports, vinculades als serveis objecte del contracte.                               |
| <b>SALA DE FITNESS</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Sala fitness                                  | Hores realitzades de coordinació, dinamització i control de la sala de fitness (inventari material i vetllar pel bon ús, ocupació, aplicació i compliment de la normativa, seguretat,...) i assessorament amb la realització de programes d'entrenament.                                                                                                                                                          |
| <b>SOCORRISME</b>                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Salvament i socorrisme                        | Hores realitzades de salvament i socorrisme, destinades a la vigilància, prevenció i actuació a l'espai de piscina.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ACTIVITATS DIRIGIDES</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| AADD Generalista                              | Hores realitzades d'activitats en grup dirigides i executades per personal tècnic de caràcter genèric com: postural, tonificació, estiraments i d'altres similars.                                                                                                                                                                                                                                                |
| AADD Especialista                             | Hores realitzades d'activitats dirigides en especialitats com: tai-xi, ioga, pilates, ciclo, aquafitness, zumba, programa "Les Mills" i altres.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ACTIVITATS AQUÀTIQUES</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Personal docent                               | Hores realitzades d'activitat física esportiva en el medi aquàtic, de programes docents en general, per a grups i/o col·lectius infantils o d'adults i gent gran o d'altres programes similars. Ja siguin escolars, extraescolars, propis o d'entitats.                                                                                                                                                           |
| Nadons 0-36                                   | Hores realitzades d'activitat física esportiva en el medi aquàtic de programes especials per a nadons de 0 a 36 mesos.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Terapèutics i programes de salut              | Hores realitzades d'activitat física vinculades a la salut i per a la millora de patologies osteoarticulars, musculars o malalties cròniques així com d'altres programes específics: fibromiàlgia, esclerosi i d'altres programes similars.                                                                                                                                                                       |
| <b>SERVEIS COMPLEMENTARIS DE SUPORT</b>       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Personal de suport als vestidors              | Hores de servei presencials a la instal·lació, destinades per l'empresa contractista a fer tasques de suport als infants d'activitats aquàtiques en els vestidors.                                                                                                                                                                                                                                                |
| Personal de suport a l'activitat              | Hores de servei presencials a la instal·lació, destinades per l'empresa contractista a fer tasques de suport als infants amb NEE (necessitats educatives especials), amb l'objectiu de proporcionar els suports necessaris per afavorir-ne l'aprenentatge en                                                                                                                                                      |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | condicions d'equitat i la inclusió d'aquests alumnes en els grups ordinaris.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>PROGRAMES ESPORTIUS</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Casal d'estiu                  | Hores realitzades per al desenvolupament dels diferents casals infantils que es realitzen, amb una funció polifuncional en l'execució dels mateixos: direcció i coordinació, desenvolupament de programes esportius, activitats aquàtiques, servei de menjador, excursions i sortides, i d'altres elements a desenvolupar dins de les activitats de casal. |
| Programes específics de ciutat | Hores realitzades d'activitat física esportiva específica de programes municipals grupals: activitats als barris, casals municipals de gent gran, patís oberts, activitats a l'aire lliure i altres no especificats.                                                                                                                                       |

### **Clàusula 3. Normativa d'aplicació**

Requeriments professionals, condicions laborals i de seguretat i higiene en el treball. L'empresa haurà de complir de forma general tot allò que s'estableix a tota la normativa vigent, tenint en compte de forma específica allò regulat en la següent normativa:

#### **Generals**

- REIAL DECRET LEGISLATIU 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.
- LLEI 3/2008, de 23 d'abril, de l'exercici de les professions de l'esport.
- LLEI ORGÀNICA 1/1996, de Protecció Jurídica del Menor, modificada per la Llei 26/2015.

Tot el personal que presti serveis en les instal·lacions esportives, de forma independent a la seva categoria i tasques, haurà de disposar del certificat negatiu del Registre Central de Delinqüents Sexuals, en compliment de la Llei Orgànica 1/1996, de Protecció Jurídica del Menor, modificada per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència i la Llei 45/2015, de 14 d'octubre, de Voluntariat.

- DECRET LEGISLATIU 1/2000, de 31 de juliol, pel qual s'aprova el Text únic de la Llei de l'esport.

#### **Riscos laborals, seguretat i salut**

- LLEI 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, successives reformes i normativa de desplegament de la mateixa, inclòs el lliurament dels EPI a les unitats de servei.
- Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desplega l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, així com tota la normativa d'obligat compliment en l'àmbit de les lleis laborals.
- Reial decret 1215/1997, de 18 de juliol, pel qual s'estableixen les disposicions mínimes de seguretat i salut per a la utilització pels treballadors dels equips de

treball.

- Reial decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual.
- Directiva 2001/45/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de juny de 2001, per la qual es modifica la Directiva 89/655/CEE del Consell relativa a les disposicions mínimes de seguretat i salut per a la utilització pels treballadors a la feina dels equips de treball (2a Directiva específica d'acord amb l'apartat 1 de l'article 16 de la Directiva 89/391/CEE).
- Real Decret 39/1997, de 17 de gener, per que s'aprova el Reglament dels Servei de Prevenció.

El llistat exposat és d'aplicació en el present contracte, a efectes informatius, i en cap cas és limitatiu. L'empresa haurà de complir qualsevol altra norma o disposició legal aplicable aprovada o que s'aprovi durant la vigència del contracte.

Caldrà complir amb la totalitat de la normativa vigent que sigui d'aplicació, amb les seves correccions i modificacions, i en tots els àmbits que afectin els treballs que s'executin.

## **Clàusula 4. Característiques del servei**

### **Clàusula 4.1. Programes i serveis**

La prestació d'aquests serveis es farà sota la supervisió de l'Ajuntament de Gavà, i en concret per les persones que es designi a tal efecte. L'empresa contractista designarà la persona de Direcció i Coordinació de Serveis com a interlocutor principal per a tots els temes vinculats als serveis.

L'empresa contractista designarà a una persona específica (diferent a l'interlocutor principal), com a coordinador/a del servei d'atenció al públic, i serà la interlocutora entre l'empresa i el personal tècnic designat per l'Ajuntament en relació als aspectes vinculats al servei d'atenció al públic.

En relació als programes i serveis, les funcions mínimes a desenvolupar per l'empresa contractista seran els següents:

- Col·laborar en la programació i gestió dels serveis, sota la supervisió i validació de l'Ajuntament, planificant l'ús i realització dels serveis esmentats amb l'objectiu d'oferir un servei de qualitat en una línia de millora continua i treball en equip.
- Executar una programació adequada al pla d'ús dels diferents serveis esportius fent l'execució, coordinació i direcció tècnica dels diferents programes esportius.
- Complir amb el compromís de cobrir tots els serveis sol·licitats, per tal d'assolir els objectius d'aquest contracte.
- Vetllar per una bona pràctica en l'atenció als ciutadans i una millora continua de la qualitat del servei i la imatge corporativa de l'Ajuntament de Gavà.
- Vetllar per la inclusió en tots els programes i serveis objecte d'aquest contracte.

Les tasques descrites es defineixen com les més identificables per tipologia i històric del treballs del servei. Tenen caràcter enunciatiu i no limitatiu, i es poden incorporar d'altres o suprimir les existents en funció de les necessitats reals del servei, per tant poden canviar en

funció de les necessitats del servei que demani l'Ajuntament, com per exemple canviar els espais, els dies, les freqüències, les necessitats, etc.

La figura del personal de coordinació, no restaran adscrits a equipaments esportius concrets, si més no, executaran les seves funcions als equipaments esportius o d'altres espais municipals de pràctica esportiva, que s'hagin designat per l'Ajuntament.

A tal efecte, l'oferta de programes prevista és la següent:

#### 4.1.1. Servei d'assessorament i atenció a la Sala de Fitness:

Conducció, control i direcció de l'ús i de la pràctica esportiva en la sala, realització, control i seguiment amb l'assessorament dels plans d'entrenament, realització de tasques de manteniment bàsiques, control i gestió de l'inventari de la sala de Fitness, control i gestió de les incidències de la sala de Fitness, atenció als usuaris/àries en aquest àmbit i dinamització de l'espai. Serà necessari utilitzar i donar continuïtat al servei, amb les aplicacions informàtiques de gestió que l'Ajuntament determini.

#### 4.1.2. Servei de socorrisme:

Destinat a vetllar per la seguretat dels usuaris/àries que intervenen en tota circumstància que la comprometi, així com poder atendre els accidents i realitzar les primeres actuacions d'emergència. Vetllar pel compliment de les normes d'ús de les instal·lacions i els protocols d'accidents.

#### 4.1.3. Servei d'activitats dirigides:

Conducció, control i direcció de la pràctica esportiva en les sales destinades a fer activitats dirigides per personal tècnic esportiu especialitzat.

Realització, control i seguiment de:

- La programació de les diferents disciplines.
- L'inventari del material esportiu.
- Les incidències de les sales i atenció als usuaris/àries.
- Assistència en cada sessió.

S'haurà de tenir en compte que, el personal tècnic de les activitats dirigides de l'oferta esportiva que no es desenvolupin per falta d'assistència d'usuaris/àries, haurà de realitzar tasques d'assessorament en la sala de Fitness i/o tasques de suport a coordinació.

D'altra banda, en cas de canvi d'activitat motivat per la substitució del personal tècnic principal per causes alienes a l'empresa, per tal de fer-ho efectiu, s'haurà de comunicar amb una antelació de 48 hores.

El contractista haurà de prestar com a mínim serveis de les marques registrades "Zumba" i del programa Les Mills: Bodypump, Bodycombat y Bodybalance.



## 4.1.4. Servei d'activitats virtuals:

Es disposarà d'un programa d'activitats virtuals amb la plataforma "Bestcycling" (o similar). Serà el contractista qui haurà de desenvolupar el programa, metodologia i programació de funcionament així com fer front a les despeses de contractació del software, i del control i gestió de l'inventari del material esportiu. Les hores no estaran limitades a un nombre i seran definides per l'Ajuntament de Gavà en funció de la demanda.

## 4.1.5. Servei de programes d'activitat aquàtica:

Conducció, control i direcció de en l'ensenyament de la pràctica esportiva d'activitats dirigides en el medi aquàtic.

Realització, control i seguiment de:

- La programació de les activitats aquàtiques educatives (en horari lectiu) i les activitats aquàtiques extraescolars (en horari no lectiu).
- L'inventari i manteniment del material esportiu.
- Les incidències i atenció de l'alumnat.
- Assistència en cada sessió.
- Informes d'avaluació de l'alumnat d'activitats aquàtiques en horari lectiu. L'adjudicatari estarà obligat a la creació d'informes d'avaluació individualitzats i que hauran de lliurar als centres educatius abans de la finalització del curs. Aquests informes caldrà que es gestionin obligatòriament amb un programa informàtic, el qual haurà d'aportar l'adjudicatari. Els informes seran redactats en català, tot i que en alguns casos puntuals i prèvia petició dels centres es faran en castellà.

S'haurà de tenir en compte que, el personal tècnic de les activitats dirigides de l'oferta d'activitat aquàtica que no es desenvolupin per falta d'assistència d'usuaris/àries, haurà de realitzar tasques d'assessorament en la sala de Fitness i/o tasques de suport a coordinació.

## 4.1.6. Servei aquàtic de salut:

Destinat a millorar la salut, realitzar una prevenció o un tractament de determinades patologies mitjançant programes com: teràpia aquàtica, activitat aquàtica per a persones amb fibromiàlgia, esclerosi múltiple, terapèutica i altres vinculades a la salut.

## 4.1.7. Servei de personal tècnic del Casal Esportiu:

Servei de monitoratge i coordinació, planificació i proposta d'activitats, servei de menjador i servei d'acollida. Per a nens i nenes d'entre 4 i 12 anys (educació infantil i primària). Es durà a terme en el període no lectiu en l'àmbit escolar, al mes de juliol. El projecte haurà de complir el que s'estipula al decret 267/2016, de 5 de juliol, que regula les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de 18 anys.

L'empresa contractista restarà obligada a notificar les activitats d'educació en el lleure en què participen més de quatre menors de 18 anys i es desenvolupen a Catalunya, segons la normativa aplicable vigent i remetre aquesta notificació a la persona responsable del



contracte.

El servei inclourà com a mínim:

- La programació d'activitats esportives multidisciplinàries segons les edats de cada grup. La proposta d'aquest programa, es lliurarà al responsable del contracte o persona es designi per a l'ajuntament en el mes de febrer, per a poder fer la validació.
- Activitat aquàtica cada dia (excepte el dia de sortida).
- Una sortida setmanal en horari de matí (de 9 a 13 hores) en el grup infantil i una sortida setmanal en horari de tota la jornada (de 9 a 16.30 hores) en el grup de primària, o en els horaris definits per l'Ajuntament.
- Desplaçament en autocar particular en totes les sortides.
- Lliurament d'una samarreta tècnica per infant inscrit, serigrafiada amb la imatge i logos que determini l'Ajuntament.
- Lliurament de la roba necessària perquè el personal tècnic vagi uniformat cada dia.
- Servei d'acollida a primera hora del matí, en cas de demanda.
- Servei de menjador, seguint les pautes nutricionals adequades a l'edat.

L'Ajuntament de Gavà, prèvia notificació, podrà decidir la no prestació del servei de casal esportiu, sense cap dret a la persona contractista a presentar reclamació o sol·licitar indemnització.

#### 4.1.8. Altres serveis complementaris:

Destinats a millorar i potenciar les activitats esportives i socials tant dels equipaments, com del municipi en general. Alguns exemples són: programes esportius als barris, patis oberts, programes per a gent gran als casals, casals esportius infantils, excursions, actes puntuals, programes de temporada a la platja, ....

#### 4.1.9. Altres tasques:

Derivades de les necessitats d'aquest servei i de les indicacions i criteris derivats per l'Ajuntament de Gavà.

Tots aquests serveis han de permetre poder incorporar en les activitats, programacions, plans personals d'entrenament, etc. dels abonats/ades, totes les orientacions i consideracions que realitzi el personal del Centre de Medicina de l'Esport de Gavà a partir dels resultats obtinguts a les revisions medicoesportives que hagin realitzat les persones abonades. En el cas de disposar d'aplicacions informàtiques específiques, aquesta integració s'haurà de fer segons les indicacions de l'Ajuntament de Gavà.

L'Ajuntament de Gavà, marcarà els criteris de qualitat en la prestació d'aquest servei, així com els ratis dels diferents grups i activitats. Tanmateix validarà en casos puntuals l'ampliació o disminució d'aquest rati per adaptacions a l'oferta/demanda o bé per motius específics del servei en particular. L'empresa adjudicatària els aplicarà de forma acurada i

correcta.

## Clàusula 4.2. Funcions del personal

### 4.2.1. Funcions del Personal de Direcció i coordinació de serveis

- a) Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Ajuntament, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte, en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
- b) Informar a l'Ajuntament de qualsevol incidència i/o accident que es produeixi als equipaments previs a la apertura, dins de l'horari de funcionament, posterior al tancament, així com en les activitats esportives en marxa.
- c) També informarà sobre les variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte.
- d) Gestionar com a màxim responsable, tota la cobertura dels programes i serveis.
- e) Coordinar les tasques i assignar els àmbits de responsabilitat del personal de coordinació tècnica i coordinació d'atenció al públic.
- f) Lliurar mensualment el resum de les hores executades, en el format i model que defineixi l'Ajuntament de Gavà, per a la seva prèvia validació, abans de la presentació per registre de la factura mensual definitiva.
- g) Organitzarà el règim de vacances del personal adscrit a l'execució del contracte, devent a tal efecte coordinar-se adequadament l'empresa contractista amb l'Ajuntament de Gavà, a l'efecte de no alterar el bon funcionament del servei.
- h) Col·laborar en la proposta i calendari de les accions de màrqueting i promoció dels serveis de la instal·lació. Així també reforçar les promocions dels programes i serveis fent la proposta del suport (cartells, roll-up, baner...) i material d'imatge necessari, prèvia validació de l'Ajuntament de Gavà.
- i) Presentar un protocol d'actuació en cas d'accidents per tal d'actuar de la manera més eficaç, ràpida i correcta davant aquests tipus de situació.
- j) Gestionar i fer el tractament de les queixes i suggeriments vinculades directament al servei. L'estat i resolució de totes aquestes queixes i suggeriments s'hauran de comunicar a l'Ajuntament de Gavà.
- k) Gestionar i comunicar la informació, així com ser l'interlocutor amb les persones usuàries dels equipaments esportius municipals vinculades directament amb el servei (seguiment cursetistes amb les persones tutores, seguiment alumnes del programa d'activitat aquàtica educativa amb responsable dels centres educatius,...)
- l) Elaborar els informes de gestió i d'altres que l'Ajuntament consideri necessari.

### 4.2.2. Funcions del Personal de Coordinació tècnica esportiva i coordinador atenció al públic

- a) Donar suport en totes les tasques que li siguin assignades per part de la Direcció i coordinació de serveis.
- b) Planificar i executar el "Pla d'acollida" i fer la preparació i formació interna del personal tècnic i administratiu:



El Pla d'acollida s'aplicarà, a tot el personal, en les primeres incorporacions o substitucions amb posterioritat o durant el transcurs del contracte. Aquest pla s'haurà de facilitar i estar-hi a disposició del treballador sol·licitant.

El pla ha de tindre com a finalitat la integració del personal al lloc de treball, així com, procediments del servei, ja siguin ordinàries/habituals, específiques d'actes esportius de caràcter puntual o d'altres.

La formació inicial (i continua) resultarà a l'inici de l'execució per tots els mitjans personals adscrits, així com, totes les primeres incorporacions o substitucions amb posterioritat o durant la durada del contracte, i continua en el temps amb vocació de reciclatge pel personal amb continuïtat.

La formació anirà adreçada a procediments específics del servei d'atenció al públic, com ara:

- Utilització de les diferents aplicacions informàtiques per a la gestió i control dels serveis esportius. La formació específica serà a càrrec de l'empresa contractista.
- Utilització dels diferents elements que hi ha als equipaments esportius:
- Equips informàtics, pantalles digitals, càmeres, impressores...
- Equips de música, micròfons, pantalles d'informació...
- Enceses llums, equips de música, aire condicionat...
- Ubicació d'alarmes de foc, d'incendis, de piscines, de jacuzzis...
- Altres necessaris per al correcte funcionament de l'activitat esportiva i de l'equipament.

El personal de coordinació no formarà en aquesta matèria des del punt de vista docent, sinó que haurà de garantir que el personal objecte d'adscripció aplica correctament els coneixements adquirits, donant-li el suport o guia necessaris.

- c) Coordinar i supervisar les feines d'atenció al públic i personal tècnic esportiu, així com d'altres activitats dutes a terme als diferents equipaments esportius i espais de la ciutat. En cap cas coordinarà ni supervisarà les tasques que realitza el personal propi de l'Ajuntament.

Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir als treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.

Coordinació en l'organització i disposició del personal necessari:

- Ordinàries/habituals (programa d'activitats dirigides per a persones abonades, cursos d'activitats aquàtiques i terrestres, servei de socorrisme, altres...).
- Cap de setmana (programa d'activitats dirigides per a persones abonades, cursos d'activitats aquàtiques i terrestres, servei de socorrisme, altres...).



- Festius (servei de socorrisme i d'altres...).
- Períodes específics (programa d'activitats dirigides a: Setmana Santa, Nadal, estiu...).
- D'altres activitats i serveis sol·licitats.
- Substitucions per causes previstes o imprevistes del personal propi de l'Ajuntament.

Supervisió i seguiment de:

- El correcte exercici de les tasques del personal d'atenció al públic i tècnics esportius als diferents equipaments municipals o altres espais de pràctica esportiva.
- Control d'assistència al lloc de treball.
- Puntualitat al lloc de treball pel personal objecte adscripció.
- Les substitucions del personal per no deixar descobert el servei.

- d) Substituir al seu personal de manera puntual quan per raons de logística, mobilitat, horaris, etc., no puguin acudir al servei demanat, fins que es trobi una solució.

El personal de coordinació tècnica podrà fer com a màxim un 5% del volum d'hores anuals com a personal tècnic esportiu per cobrir baixes de personal i sempre amb el propòsit de no deixar de donar servei. L'Ajuntament de Gavà podrà decidir que aquest volum d'hores no es concentrin en un determinat període si s'observa que repercuteix en les tasques de direcció tècnica.

- Les hores realitzades com a personal tècnic esportiu, seran facturades econòmicament al preu del servei desenvolupat i es descomptaran del servei de coordinació tècnica.
- En cap cas podrà coincidir més de dues persones de l'equip de coordinació com a personal tècnic esportiu.

- e) Donar suport a les diferents activitats esportives organitzades des de l'Ajuntament.
- f) Donar suport al personal d'atenció al públic i tècnic esportiu, enfront les situacions de conflicte amb les persones usuàries i en general amb els ciutadans dels equipaments municipals.
- g) Utilitzar els programes informàtics o protocols establerts per l'Ajuntament de Gavà a efectes de comunicació, seguiment i tramitació d'incidències i control d'ús dels espais.
- h) Altres funcions pròpies d'aquest llocs de treball, determinades per l'Ajuntament de Gavà i que li siguin atribuïdes a raó de l'adequació del servei.
- i) Gestionar les substitucions del personal propi de l'Ajuntament de Gavà que desenvolupa la seves tasques dins del programa d'activitats esportives i d'atenció al públic que s'ofereix. En l'actualitat, ens referim a dues persones:
- Personal tècnic esportiu de la sala fitness, en l'horari de 7.30 a 15 hores, de dilluns a divendres.

- Personal atenció al públic, en l'horari de 15.30 a 22.30 hores, de dilluns a dijous.

Serà d'aplicació el següent procediment d'actuació:

- Un cop l'Ajuntament detecta la necessitat de cobrir una absència s'adreçarà a l'empresa contractista per comunicar la substitució.
- Per a un bon funcionament s'intentarà que l'empresa sempre enviï a la mateixa persona.
- Les persones que hagin de cobrir l'absència hauran de estar informats i formats sobre les qüestions tècniques de l'equipament. El temps per aquesta formació s'entén que està inclosa en el preu del contracte.
- La comunicació de les substitucions realitzades per l'Ajuntament amb més d'un dia d'antelació s'han de cobrir de forma obligatòria. En cas de peticions d'urgència del mateix dia, l'empresa ha d'utilitzar tots els recursos possibles per intentar cobrir el servei.

Per tal d'oferir uns serveis de qualitat i evitar incidències derivades del desconeixement o manca d'informació, la o les persones designades per als serveis d'atenció al públic i personal tècnic esportiu, hauran de tenir una formació adequada a les funcions a desenvolupar de cada un dels perfils professionals, abans de cobrir aquestes vacants. La formació i el temps necessari per a aquesta, vindran condicionats pel tipus de substitució que es necessiti:

- **Substitució puntual immediata.** Serà la que es demani el mateix dia o la que no es pugui notificar amb antelació mínima de 24 hores.
- **Substitució puntual programada.** Serà la que es demani amb un temps superior a 24 hores.
- **Substitució temporal.** Serà la que tingui unes condicions d'horari fixes i concretes i de mitjana-llarga durada.

En funció de cada categoria s'haurà de definir la formació que rebrà de forma específica en el projecte de pla de formació per cada lloc de treball per tal que no es detecti o es minimitzi aquesta situació en el client.

S'haurà de fer una proposta d'aquests aspectes acord al nivell de la substitució (immediata, programada o temporal), elaborant un procediment de substitucions del personal, mitjançant un manual d'ús i procediments de la instal·lació.

A més, la persona encarregada de la coordinació d'atenció al públic, haurà de:

- a) Vetllar pel compliment de totes les funcions assignades al personal adscrit a les recepcions, i serà el vincle de comunicació amb l'Ajuntament de Gavà.
- b) Gestionar i resoldre qualsevol problemàtica relacionada amb el servei d'atenció al públic. Analitzar dades del servei al públic per a millorar els procediments, la qualitat del servei i com a conseqüència la satisfacció del client.
- c) Atendre les reclamacions, queixes i suggeriments, així com les incidències vinculades al servei i analitzar les causes per donar solucions.

- d) Conèixer l'ús diari de cada espai de l'equipament: horari de les activitats, responsables d'aquestes activitats, protocols de gestions administratives i d'atenció a l'usuari...,
- e) Revisar, controlar i preveure, que el personal d'atenció al públic disposa de tot el material necessari i la documentació relativa a la gestió de tràmits, per a desenvolupar les seves tasques.
- f) Identificar i avaluar les necessitats dels clients i atendre els suggeriments i consultes. Mesurar el seu grau de satisfacció davant el servei ofert i, en funció dels resultats, identificar i proposar mecanismes de millora.
- g) Gestionar el tractament, organització i custòdia de la informació de les persones usuàries, sota els paràmetres que estableix la normativa vigent sobre protecció de dades.
- h) Control i seguiment dels procediments de tancament de "Caixa" amb la supervisió diària, així com la resolució de les incidències i comunicació a l'Ajuntament de Gavà.

#### 4.2.3. Funcions del personal d'atenció al públic

La funció d'atenció al públic té una importància fonamental en el funcionament dels centres esportius en ser el punt per on passen tots els usuaris existents i potencials.

El personal d'atenció al públic és qui durà a terme de manera efectiva el servei d'atenció als usuaris/àries, proporcionant-los informació i assessorament sobre els productes, programes i serveis, i resolent aquells problemes i dubtes que puguin aparèixer, així com gestionar les tasques administratives associades a la recepció i el servei d'atenció telefònica.

S'encarregarà de comunicar als usuaris/àries la normativa de funcionament dels diferents espais i donarà suport al personal de la instal·lació en l'àmbit administratiu, organitzatiu i logístic (assignació de vestidors, lliurament de claus...) en la distribució d'espais.

El personal adscrit a aquest servei ha de mostrar empatia, comunicar amb llenguatge entenedor i incliusiu i mostrar una actitud resolutiva per proposar solucions alternatives per resoldre les reclamacions de les persones usuàries. Ha d'assegurar una resposta eficient a les seves consultes i mantenir uns estàndards d'excel·lència en el servei per garantir un alt nivell de satisfacció.

Les funcions mínimes a desenvolupar són les següents:

- a) Garantir que l'obertura i tancament del servei al públic a les instal·lacions es realitza amb els requisits mínims de seguretat i bloquejar l'accés en cas contrari, així com la custòdia i gestió de les seves claus. Exemple: Revisar abans d'obertura de les piscines que el personal de socorrisme està en el seu lloc de feina, sense aquesta premissa no es podrà permetre l'entrada de les persones usuàries.
- b) Conèixer l'ús diari de cada espai de l'equipament: horari de les activitats, programació de cursos i altres serveis, distribució de vestidors, protocols de gestions administratives i d'atenció a l'usuari, etc.
- c) Atenció, informació, tramitació i venda dels serveis i programes municipals que es desenvolupen als equipaments esportius municipals, mitjançant l'atenció personalitzada, telefònica i mitjans electrònics.





- d) Disposar de tots els documents vinculats a tràmits i de suport a la informació, així com preveure l'estoc d'aquest material i d'altre necessari per a dur a terme les tasques de recepció.
- e) Indicar i controlar els vestidors de tots els usuaris/àries que determini la coordinació de serveis i l'Ajuntament de Gavà, amb els corresponents quadrants d'ocupació i/o necessitats del servei.
- f) Vetllar per un bon comportament i compliment de les normatives vigents de règims d'ús i reglaments interns dels equipaments de la ciutat de Gavà, així com, promoure un comportament cívic per part dels esportistes practicants, personal esportiu i el públic en general usuari de l'equipament.
- g) Registrar electrònicament a la fitxa dels usuaris, la informació essencial com les dades de la persona usuària, el producte o servei contractat, i qualsevol informació rellevant.
- h) Realitzar el seguiment de la consulta o gestió, quan la demanda que la persona usuària presenta no queda resolta en una única trucada o atenció, per a garantir la satisfacció i fidelització dels usuaris/àries.
- i) Comunicació immediata a l'Ajuntament (pels canals degudament establerts) de les anomalies, deficiències, insuficiències o deterioraments que detectin a les instal·lacions i a les activitats que en elles es desenvolupin, sigui per observació directa o per avís dels mateixos usuaris/àries. Així com atendre les situacions sobrevingudes bé de les persones usuàries com de l'equipament.
- j) Seguiment i enregistrament del processos determinats anteriorment i els que determini l'Ajuntament per a un control en el sistema funcional de la gestió de l'equipament.
- k) Fer-se càrrec de la custòdia i lliurament puntual de la correspondència, comunicats, informacions externes o documents que es rebin adreçats a la/les persona/es referent/s de l'equipament, persones responsables d'altres serveis i/o projectes, a les diferents entitats que tenen com a seu l'equipament.
- l) Coneixement, aplicació i participació en els programes establerts per l'Ajuntament d'actuació en cas d'emergència, evacuació, confinament o d'altres protocols com ara l'estalvi energètic.
- m) Conèixer el funcionament i manipular els diferents materials i equips tècnics de l'equipament (TV, vídeo, equip de so, etc.).
- n) Detectar i donar compte als seus responsables d'incidències, deficiències i problemes de la instal·lació, d'incidències amb la ciutadania (usuaris, abonats, etc.), d'incidències amb les entitats i en casos d'urgència (avaries, accidents) mitjançant telèfon o emplenant un full d'incidències segons la gravetat.
- o) Detectar i traslladar les incidències que impedeixen un correcte funcionament de les instal·lacions de l'equipament i les necessitats detectades, al personal de direcció i coordinació.
- p) Control i tancament de "Caixa" en cada sessió/torn, i en cas d'incidència omplir el formulari corresponent i comunica-ho a la persona responsable de la coordinació del servei d'atenció al públic.
- q) Donar suport de tasques complementàries al personal administratiu i tècnic de l'Ajuntament.
- r) Tasques de control d'accés:





- Control i informació a les persones alienes a les instal·lacions, vetllant que no es pertorbi l'ordre.
  - Dirigir a les persones alienes o possibles usuaris als tècnics municipals a efectes de proporcionar informació específica de les condicions d'ús.
  - En casos extrems, avisar a les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, Mossos d'Esquadra, Policia Local, Bombers, Protecció Civil...) i donar compte immediatament al responsable designat.
  - Control d'accés als equipaments per evitar l'entrada de persones no autoritzades per l'Ajuntament.
  - Realitzar el control d'usuaris i d'instal·lacions, mitjançant mecanismes de recollida de dades proporcionats per l'Ajuntament.
  - Control de les claus personals assignades per l'Ajuntament, per accedir als diferents equipaments i espais.
  - Aquestes claus no es poden deixar, per cap motiu, a cap persona no autoritzada per l'Ajuntament.
  - Cas en què es produeixi una pèrdua o anomalia cal comunicar-ho al coordinador corresponent perquè s'informi immediatament al responsable designat per l'Ajuntament.
  - Control, organització, distribució i custòdia de tot el material de les recepcions dels equipaments.
  - Controlar un ús correcte i adequat del material ubicat a les recepcions.
- s) Altres funcions pròpies d'aquests llocs de treball determinades pel responsable del contracte i que li siguin atribuïdes.

Els incompliments de les funcions anteriorment descrites, per causa imputable al personal d'atenció al públic adscrit al servei, comportarà l'aplicació de penalitats en la graduació que prevegi el PCAP.

L'Ajuntament de Gavà es reserva el dret de proposar, motivadament, la substitució del personal objecte d'adscripció sens perjudici de les penalitats que li siguin aplicables, obligant-se l'empresa contractista al canvi immediat, en supòsits d'incompliments de les tasques pròpies a realitzar, ja sigui per falta (control de presència), omissió d'execució o per resultats de les mateixes (qualitat de prestació), així com pel comportament o actitud incorrecte en el tracte als usuaris.

#### 4.2.4. Funcions del personal tècnic esportiu

- a) Conduir, dirigir i controlar l'ensenyament de la pràctica, sigui en el medi aquàtic o terrestre.
- b) Programar les sessions de cada una de les activitats incloses en la programació, tenint en compte el vessant inclusiu i aportant aspectes de millora per tal de col·laborar en l'assoliment dels objectius de qualitat establerts.
- c) Dinamitzar l'activitat física des del vessant formatiu i lúdic, per tal d'assegurar una pràctica tècnicament correcta i segura, per tal de minimitzar riscos de lesió. Tanmateix, complint amb els objectius planificats i establerts per a cada activitat.

- d) Controlar de forma diària, l'assistència a cada una de les sessions.
- e) Avaluar i redactar els informes que la direcció i coordinació de serveis encomani, sota les directrius de l'Ajuntament de Gavà.
- f) Vetllar pel compliment del reglament d'ús de les instal·lacions esportives, així com l'aplicació de les normatives vigents.
- g) Vetllar pel bon ús del material esportiu i de suport a l'activitat (equips de so, pantalles, micròfons, altres ...) i comunicar a coordinació les necessitats de material de reposició.
- h) Tractar les queixes i suggeriments dels usuaris, amb un posicionament d'escolta activa i mantenint un perfil assertiu i de diàleg. Comunicar-ho a l'equip de coordinació amb total transparència i objectivitat possible.
- i) Complementar la documentació relacionada amb el "comunicat d'accident", en les casuístiques incloses dintre de la cobertura de l'assegurança.
- j) Dinamitzar i incentivar la participació dels usuaris en activitats puntuals i/o de caràcter extraordinari que es proposin des de l'Ajuntament.
- k) Dur a terme totes les tasques que per a un bon desenvolupament del servei siguin necessàries.

#### 4.2.5. Funcions del personal de salvament i socorrisme

- a) Vigilar, preveure i actuar, de forma presencial i actitud activa, en tots els espais de piscina i zones d'aigua de la instal·lació. En cap cas, excepte de forma puntual i per requisit de la situació, es podrà estar en altres espais com magatzem, despatxos, farmaciola...
- b) Assenyalar les àrees reservades, direcció de carrils, avisos..., en cas necessari.
- c) Controlar i fer el seguiment del bon estat del material de primers auxilis i cures, i avisar a coordinació si falta material o s'ha de preveure comprar.
- d) Executar tasques de salvament i actuar quan es produeixen situacions de risc.
- e) Aplicar els primers auxilis i avisar els serveis mèdics en cas necessari.
- f) Col·laborar amb el personal tècnic i coordinació, en els moments que l'activitat o situacions imprevistes ho requereixin.
- g) Respectar i acceptar les diferents normatives i reglaments interns establertes.

L'incompliment les funcions anteriorment descrites, per causa imputable al personal de salvament i socorrisme adscrit al servei, comportarà l'aplicació de penalitats en la graduació que prevegi el PCAP.

#### 4.2.6. Funcions del personal de la sala de fitness

- a) Vigilar, controlar, preveure i actuar, de forma presencial i actitud activa, en totes les zones de la sala de fitness. En cap cas, excepte de forma puntual i per requeriment de la situació, es podrà estar en altres espais com magatzem, despatxos, recepció.
- b) Vetllar pel compliment de les normes d'ús de les instal·lacions, mantenir el material i màquines de la sala en bon estat, i dur a terme accions que previndran el manteniment de la sala, accidents o avaries,

# Ajuntament de Gavà



- c) Prioritzar els aspectes vinculats a la seguretat dels usuaris/àries.
- d) Desenvolupar un servei actiu d'assessorament, desplaçant-se pels diferents espais, donant una imatge de proximitat a l'usuari/ària, estar disponible per atendre dubtes i establint relació amb tothom.
- e) Control i registre diàriament els usos dels diferents espais de la sala.
- f) Gestionar els possibles conflictes i suggeriments dels usuaris, i comunicar-ho a coordinació.
- g) Responsabilitzar-se en el seu torn horari del material, de comunicar el seu mal estat, notificar incidències, falta de material i de mantenir l'ordre de la sala tant a l'inici com al final.
- h) Mostrar una actitud positiva i interès en tots els usuaris/àries, per tal de mantenir una bona fidelització.
- i) Assessorar als usuaris/àries i fer una valoració prèvia del seu estat físic general, per a informar dels programes d'entrenament tipus, adaptats a les condicions particulars i objectius de cada usuari/ària.
- j) Vetllar pel confort dels usuaris/àries, fent un seguiment de la temperatura, ordre, neteja i manteniment de la sala i el seu material. Es comunicarà a coordinació qualsevol situació que pugui afectar en aquest propòsit.
- k) Actuar en cas d'accident segons els protocols d'emergència establerts, amb les premisses de protegir, avisar i socórrer a l'accidentat.

L'incompliment les funcions anteriorment descrites, per causa imputable al personal de la sala de fitness adscrit al servei, comportarà l'aplicació de penalitats en la graduació que prevegi el PCAP.

## **Clàusula 5. Organització del servei**

### **Clàusula 5.1. Aspectes generals del contracte:**

L'Ajuntament de Gavà, designarà una persona responsable del contracte que s'encarregarà de facilitar a l'empresa contractista tota la documentació i informació disponible que calgui per al correcte compliment de les funcions que ha d'exercir el personal adscrit a l'execució del contracte durant la seva aplicació.

La prestació d'aquests serveis es farà sota la supervisió de l'Ajuntament de Gavà, a través del departament d'Esports, que elabora el programa de serveis esportius i a qui correspon el disseny i la supervisió organitzativa i tècnica

L'Ajuntament de Gavà determinarà els horaris de la prestació del servei, derivats dels calendaris i horaris d'obertura i tancament, plans esportius i plans d'utilització dels diferents equipaments esportius municipals de la ciutat. Aquests seran susceptibles de canvis, derivats de les necessitats dels serveis, l'equilibri oferta-demanada per a la ciutadania, nivell d'assistència, etc. Aquests canvis es faran de manera consensuada amb l'empresa contractista i amb la suficient antelació i planificació. El baix rendiment de les activitats podrà comportar la possibilitat d'eliminació immediata sense haver d'esperar a la finalització de la temporada i/o el període determinat per a la revisió de la planificació esportiva.

## Ajuntament de Gavà



Per al desenvolupament dels diferents serveis objecte d'aquest contracte l'empresa contractista assignarà el personal adient, qualificat tècnicament, i amb un perfil adequat a la tipologia, filosofia de desenvolupament d'aquests i amb la titulació adequada segons les lleis vigents (aquest punt es desenvolupa en apartat específic del plec), tant per als empleats actuals com per a futurs.

L'empresa ha de vetllar pel reciclatge extern i la formació continuada pròpia d'aquest personal, per tal de garantir el bon funcionament del servei i aportar un pla de formació específic per a cada lloc de treball, per poder incorporar noves tècniques i nous coneixements en benefici del funcionament de la instal·lació, així com per als usuaris i usuàries de la instal·lació.

La planificació i execució d'aquest pla va a càrrec de l'adjudicatari i ha d'implicar la totalitat del personal que treballarà en el servei. Aquesta planificació es durà a terme durant cada any de contracte i, en cas de pròrroga, haurà d'incloure també les accions formatives (reciclatges i noves activitats) que es realitzin durant aquest període.

Anualment, i abans de l'inici de la temporada (setembre) l'empresa ha de presentar el pla de formació anual actualitzat i adaptat a la realitat dels equipaments de Gavà, temporalitzat, i amb el volum d'hores que hi destinarà a cada formació, tant dels programes externs com dels programes interns de la mateixa empresa, incloent-hi el responsable de la formació interna i externa.

L'incompliment de la presentació del pla de formació anual, per causa imputable a l'empresa, comportarà l'aplicació de penalitats en la graduació que prevegi el PCAP.

A més del personal específic adscrit a cada funció, l'empresa contractista disposarà d'un equip tècnic directiu per coordinar tota l'execució dels diferents programes i serveis, corregint les possibles desviacions i tot fent una avaluació continuada a través d'una coordinació presencial. L'equip de direcció i coordinació haurà de garantir la seva presència de dilluns a divendres no festius en els diferents horaris d'obertura dels equipaments al llarg de la setmana. Els caps de setmana haurà d'haver una persona de guàrdia, localitzable telefònicament, que faci el seguiment de les activitats.

Així mateix, la persona designada com a responsable de la direcció de serveis, serà el responsable i interlocutor de l'empresa contractista davant del Departament d'Esports.

L'empresa contractista elaborarà una assignació del seu personal als diferents programes i serveis, i intentarà mantenir al llarg del curs l'assignació d'aquest personal, el qual tindrà dret a baixes justificades, però tenint en compte les tasques derivades de la incorporació de nou personal (presentacions als companys, conducció inicial, període de prova...). A tal efecte l'Ajuntament de Gavà podrà demanar una relació del personal adscrit amb els seus horaris de treball.

El personal de Direcció i coordinació, haurà d'assistir a totes les reunions que l'Ajuntament de Gavà consideri oportunes, amb la presència, sí s'escau, amb les diferents àrees de la prestació de serveis objecte d'aquest contracte per garantir el bon funcionament i coordinació d'aquestes àrees en la prestació del servei, unificació de criteris i dinàmiques de millora contínua, participació i treball en equip envers la millora de la qualitat i funcionament en general.

Amb caràcter mensual l'empresa contractista farà arribar els resums de control d'assistència i ocupació dels espais esportius per així poder tenir un major "feedback" del funcionament ordinari del servei mes a mes i de la projecció de la gestió. De forma trimestral i anual elaborarà un informe de gestió que farà arribar en format digital. Aquest informe es definirà conjuntament amb el departament d'esports. De la mateixa manera també es mantindrà actualitzat de forma diària els usos de piscina en els diferents centres i vasos, les zones d'aigües, les sales de fitness i l'assistència dels cursos i activitats desenvolupades.

L'empresa contractista col·laborarà amb l'Ajuntament de Gavà per a facilitar i motivar la relació social de les persones usuàries. Així mateix, es coresponsabilitzarà amb l'Ajuntament en el compliment propi i de les persones usuàries de les normes d'ús dels diferents serveis i de les instal·lacions esportives on es desenvolupen.

El personal de l'empresa contractista que executi els serveis haurà de complir la normativa interna que regeix pels treballadors en matèria de vestuari i normativa d'ús de les instal·lacions esportives de l'Ajuntament de Gavà.

El personal adscrit a la prestació del servei, haurà de tenir coneixement dels dos idiomes cooficials (català i castellà), per a atendre a les persones que s'expressin en aquests.

## Clàusula 5.2. Relacions amb el personal adscrit a la prestació del servei en situacions excepcionals

- La persona responsable del contracte designada per l'Ajuntament o persones en qui delegui aquesta, s'abstindrà d'exercir sobre el personal de l'empresa contractista funcions directes, instruccions o mandats.
- Les comunicacions que hagin de mantenir amb aquest personal es realitzaran a través del personal de direcció i coordinació designat a aquest efecte per l'empresa contractista.
- Tanmateix, per l'especificitat del servei i de les situacions que es puguin donar quan aquestes s'originin o siguin aparellades per risc o d'urgència o necessitats del servei, si es podran donar les instruccions que calgui per a la salvaguarda de béns i persones, inclòs, d'altres circumstàncies que facin necessària una determinada actuació que garanteixi la integritat física del personal objecte adscripció del contracte.

Els incompliments de qualsevol instrucció donada per aquest supòsits de fet, comportarà l'aplicació de penalitats greus.

- El personal adscrit a la prestació del servei no tindrà cap relació jurídic-laboral i/o funcional amb l'Ajuntament de Gavà i en conseqüència serà responsabilitat de l'empresa contractista el compliment totes les obligacions que li siguin aplicables per al seu personal que executi les prestacions objecte del contracte. A l'extinció dels contractes, no podrà produir-se en cap cas la consolidació de les persones que hagin fet els treballs objecte del contracte com a personal de l'Ajuntament.

## Clàusula 5.3. Petició de serveis l'Ajuntament de Gavà:

L'empresa contractista es compromet a cobrir el servei que de forma puntual fos sol·licitada

## Ajuntament de Gavà



per l'Ajuntament, sempre que aquesta s'hagués sol·licitat amb una antelació de 6 hores. No obstant això, l'empresa contractista procurarà atendre els serveis puntuals que es requereixin amb menor antelació, sempre que sigui possible.

Per tal de garantir la continuïtat de les persones treballadores adscrites per l'empresa contractista, els serveis demanats no podran realitzar-los dues persones diferents, és a dir, s'ha de cobrir el servei per la mateixa persona dins de la franja horària demanada.

Els incompliments relatius a la cobertura dels serveis en el temps avantdit, així com la cobertura de serveis de qualsevol índole per més d'una persona adscrita, comportarà l'aplicació de penalitats en la graduació que prevegi el PCAP.

### Clàusula 5.4. Calendaris d'execució, freqüència i volum d'hores dels serveis:

L'Ajuntament comunicarà a l'empresa contractista, el calendari i horaris d'obertura de cada equipament conjuntament amb les festes locals, i planificarà una distribució de tots els serveis d'atenció al públic i esportius objectes d'aquest contracte pels períodes que a continuació s'exposa:

- Període de Nadal
- Període de Setmana Santa
- Període d'estiu (juny a setembre)
- Períodes especials de parades tècniques
- Altres a determinar

A l'Annex 1 del PPT. es detalla a mode orientatiu la previsió del calendari i horaris d'obertura de les instal·lacions esportives de l'any 2025.

L'empresa contractista lliurarà a l'Ajuntament a l'inici de cada temporada una relació de les persones que estan cobrint els serveis fixos demanats i qualsevol baixa, alta i canvi, s'haurà de comunicar immediatament.

Els incompliments relatius al lliurament de les informacions de la present clàusula, comportarà, comportarà l'aplicació de penalitats en la graduació que prevegi el PCAP.

### Clàusula 5.5. Control de presència

El contractista haurà d'implantar a càrrec seu, un sistema de control de presència perquè puguin fitxar els diferents treballadors adscrits que presten els serveis.

La instal·lació haurà d'estar implementada a l'inici del contracte, i en tot cas, abans que els treballadors adscrits comencin a executar els serveis.

S'instal·larà com a mínim un a cada zona esportiva on es desenvolupen serveis de manera ordinària.

Els equipaments on s'han d'instal·lar els sistemes de control de presència seran els



següents:

| TIPOLOGIA  | NOM / ESPAI                  | CARRER                        | NÚM. |
|------------|------------------------------|-------------------------------|------|
| Equipament | Nova Piscina Municipal       | Carrer de Sant Pere           | 118  |
| Equipament | Piscina Can Tintorer         | Rambla de Pompeu Fabra        | 154  |
| Equipament | Estadi Municipal "La Bòbila" | Passatge Elisenda de Montcada | s/n  |

La instal·lació del sistema no podrà comportar obra o modificació d'estructura de l'equipament, haurà de ser mitjançant aparell fix o mòbil amb connexió al corrent elèctric de l'equipament.

Aquest sistema de fitxatges tindrà connexió GPRS o similar, i en cap cas es podrà utilitzar la xarxa de l'Ajuntament de Gavà per a la seva connexió i recollida de dades.

La ubicació de la instal·lació d'aquests sistemes de fitxatges als diferents equipaments esportius, ha d'estar validada prèviament per l'Ajuntament.

Aquests fitxatges seran unipersonals, és a dir, un treballador no podrà fitxar per un altre per justificar la seva jornada laboral.

## **Clàusula 6. Titulació i experiència del personal contractat**

La formació mínima per cada un dels col·lectius de personal contractat per l'empresa contractista ha de ser la que es detalla a continuació:

Tota persona que treballi per donar serveis esportius haurà de constar en el Registre Oficial de Professionals de l'Esport de Catalunya (ROPEC), que és l'eina que garanteix l'acreditació de les persones que exerceixen les activitats professionals regulades a la Llei 3/2008 de l'exercici de les professions de l'esport. Les persones graduades o llicenciades en CAFE no s'han d'inscriure al ROPEC sinó que han d'estar col·legiades a Col·legi de professionals de l'activitat física i l'esport de Catalunya (COPLEFC).

1. Director/a tècnic/a i coordinador/a de serveis: contractació de persones amb títol universitari de grau en Ciències de l'Activitat Física i l'Esport o equivalent.
2. Coordinació tècnica esportiva: contractació de persones titulades en estudis de Cicle Formatiu de Grau Superior de condicionament físic o Grau Superior d'ensenyament i animació socioesportiva o equivalent
3. Coordinació d'atenció al públic: contractació de persones titulades en estudis de Cicle formatiu Grau Superior d'administració i finances o equivalent.
4. Atenció al públic: contractació de persones titulades en estudis de Educació Secundària Obligatòria o equivalent i Certificat de nivell intermedi de català (B2) com a mínim.
5. Serveis Esportius:
  - Servei d'assessorament i atenció en la sala de Fitness: contractació de persones titulades en estudis de Cicle Formatiu de Grau Superior de condicionament físic o Grau Superior d'ensenyament i animació socioesportiva o equivalent.



# Ajuntament de Gavà



- Servei d'activitats físiques i aquàtiques: contractació de persones titulades en estudis de Cicle Formatiu de Grau Superior de condicionament físic o d'ensenyament i animació socioesportiva o equivalent.
  - En el cas del personal tècnic de suport, pel fet que no hi ha una titulació específica ni regulació normativa, es demanarà que per part de l'empresa es generin accions formatives específiques dins del pla de formació que permeti disposar de personal amb formació en aquest àmbit. A més, serà imprescindible que el personal disposi d'una experiència, perfil professional i personal, ajustat a les necessitats d'aquestes persones més enllà del propi de l'activitat.
6. Servei de salvament i socorrisme: El personal contractat per a aquest servei haurà d'acreditar una titulació de Cicle formatiu de grau mitjà (inicial) i/o superior de Tècnic esportiu de salvament i socorrisme, o equivalent, d'acord amb la normativa aplicable, formació en suport vital bàsic i desfibril·lador extern automàtic (SVB-DEA) i coneixements d'atenció sanitària immediata.
7. Serveis de salut: El personal contractat per a aquest servei haurà d'acreditar una titulació de Cicle Formatiu de Grau Superior d'ensenyament i animació socioesportiva amb formacions, en els següents serveis: esclerosi, fibromiàlgia, terapèutica, i altres de l'àmbit de la salut.

## **Clàusula 7. Coordinació i seguiment del servei**

### **Clàusula 7.1. Control, seguiment i inspecció de la prestació:**

El control, seguiment i inspecció de la prestació del servei serà realitzat per l'Ajuntament de Gavà, mitjançant la persona o persones que comunicarà a l'empresa contractista. La qual atindrà totes les indicacions que li siguin proposades i les durà a terme.

Es programaran reunions periòdiques per tal de fer seguiment continu de la qualitat del servei esportiu i d'altres. La persona designada per l'empresa contractista, tindrà l'obligació d'assistir.

L'Ajuntament establirà sistemes de seguiment, com ara:

- Fulls de control d'ocupació diària per franges horaris i espais.
- Fulls de control d'assistència/ocupació en activitats dirigides per abonats.
- Fulls de control d'assistència/ocupació en cursos d'activitat aquàtica i terrestre.
- Fulls de control d'anàlisis dels percentatges d'assistència per activitat i personal tècnic.
- Informes de valoració mensuals dels diferents serveis.

### **Clàusula 7.2. Seguiment i comunicació d'incidències:**

El personal de direcció (director/a i coordinador/a tècnic/a), informarà al responsable municipal de qualsevol incidència en el servei, i les actuacions previstes per a la seva correcció, així com de qualsevol aspecte rellevant que pugui tenir una afectació posterior.

Les comunicacions es duran a terme mitjançant un canal de comunicació concret per

incidències (correu electrònic habilitat a tal efecte, acompanyat en tot cas per via telefònica).

Els incompliments relatius lliurament de les informacions requerides a la present clàusula, comportarà l'aplicació de penalitats en la graduació que prevegi el PCAP..

L'empresa contractista haurà de disposar d'un protocol d'actuació de resolució d'incidències.

Qualsevol actuació o treball que impliqui un canvi sobre l'acordat amb els responsables tècnics municipals (llevat de les situacions i accions d'excepció i/o urgència, incloses d'altres amb el mateix caràcter, que requereixi una actuació imprevista i sobtada que pugui derivar o no d'una actuació de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, Mossos d'Esquadra, Policia Local, Bombers, Protecció Civil...), així com qualsevol dubte d'interpretació o situació de discrepància amb algun dels aspectes sobre la prestació del seu servei, haurà de ser comunicat immediatament a l'efecte de prendre la decisió que sigui necessària o per ajudar a la resolució del conflicte.

El personal de direcció i coordinació, disposarà d'un telèfon per a situacions d'emergència, que haurà d'estar operatiu les 24 hores del dia, atenent que es demanaran serveis fora d'horaris d'obertura al públic dels equipaments, siguin previs o posteriors a obertura i tancament.

#### Clàusula 7.3. Documentació de seguiment:

L'empresa contractista haurà d'actualitzar, la següent documentació vinculada al servei:

- Programació i horaris d'activitats per a persones abonades.
- Programació i horaris d'activitats per a persones cursetistes.
- Programació i horaris períodes de Nadal, Setmana Santa, estiu, parades tècniques, ...
- Full d'incidències equipaments.
- Comunicats d'accident.
- Informes de gestió.
- Factura proforma mensual (per a validació dels serveis prestats abans d'entrar per registre).
- Altres a determinar relacionats amb el servei prestat.

Aquesta documentació s'ha d'anar actualitzant i revisant a demanda de l'Ajuntament, ja que l'objecte del contracte no és estàtic i, per tant, la informació integrada s'ha d'anar adaptant a la realitat del servei.

El format de presentació de la documentació serà digital en els programaris de Word, Excel, PDF, etc., i que en tot cas sempre editable.

Els incompliments relatius lliurament de les informacions de la present clàusula, comportarà l'amonestació corresponent, atorgant un termini de quinze (15) dies naturals pel lliurament de la corresponent documentació, l'incompliment de lliurament en el termini atorgat en la

notificació de l'amonestació comportarà l'aplicació de penalitats en la graduació que prevegi el PCAP

## **Clàusula 8. Altres actuacions de l'empresa contractista**

### **Clàusula 8.1. Relatiu al personal de l'empresa contractista:**

Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, reunint els requisits de titulació i experiència exigits, així com qualificats tècnicament, i amb un perfil adequat a la tipologia, i filosofia de desenvolupament d'aquests, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Ajuntament del compliment dels requisits.

L'empresa contractista vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions exercides respecte de les funcions delimitades al present Plec.

En el cas que el personal assignat a l'execució del contracte causés danys, faci ús de dependències que no siguin les destinades a les prestacions incloses en aquest plec sense autorització, faci ús dels mitjans materials adscrits amb finalitats pròpies o alienes a la prestació del servei, o realitzés fets que afectin el normal funcionament del servei, l'Ajuntament tindrà dret a exigir que sigui rellevat, sense perjudici de les penalitats que tindran, en tot cas, caràcter greu imputables a l'empresa contractista. A més, d'indemnitzar a l'Administració pels danys i perjudicis ocasionats als béns i les persones per causa imputable a l'empresa contractista.

L'empresa contractista designarà una persona de l'equip directiu (director/a i coordinador/a), que haurà d'estar localitzable per telèfon mòbil de dilluns a diumenge entre les 7:00 h i les 22:00 h amb la finalitat de poder resoldre qualsevol incidència que afecti el servei objecte d'aquest contracte. Tanmateix, facilitarà un correu electrònic per a les comunicacions que siguin necessàries.

#### **8.1.1. Processos de selecció de personal i substitucions**

L'empresa contractista disposarà de sistemes i procediments adients de selecció del personal i de bases de dades que permetin una gestió àgil de les substitucions, evitant que les incidències produïdes per motius no previsibles (Indisposicions, ILT o d'altres situacions) tinguin com a efecte la manca de cobertura del servei contractat.

En cas de baixes temporals o substitucions del personal que de forma habitual prestarà els diferents serveis, l'empresa contractista tindrà en compte les tasques derivades de la incorporació de nou personal substituït (presentacions, coneixement i informació de les tasques a desenvolupar, conducció inicial, període de prova, etc...),

L'empresa contractista s'assegurarà que les persones suplents tinguin les titulacions i capacitats adequades d'acord amb aquest PPT per a prestar correctament el servei

L'Ajuntament de Gavà pot requerir a l'empresa contractista la substitució de qualsevol treballador o treballadora, sempre de forma justificada i si existeixen evidències de manca

de compliment en les seves tasques professionals, sempre en el marc de l'aplicació de la normativa laboral vigent.

El contractista articularà els mecanismes necessaris que garanteixin la promoció econòmica i professional de la plantilla.

## 8.1.2. Subrogació de personal

La prestació de serveis objecte d'aquest contracte dona continuïtat a la gestió actual. Per tant, existeixen relacions laborals existents del personal adscrit a l'execució del servei subjectes a subrogació, en aplicació amb el que s'estableix al conveni col·lectiu de treball de les empreses privades que gestionen equipaments i serveis públics afectes a l'activitat esportiva i de lleure (codi de conveni núm. 79001905012002).

La informació facilitada per l'empresa que actualment presta el servei de la relació d'aquests treballadors/es, es detalla a l'Annex – Personal a subrogar.

## 8.1.3. Dependència laboral

Tot el personal que executi les tasques, objecte d'aquest contracte estarà sota la dependència laboral exclusiva de l'empresa contractista, d'acord amb la legislació laboral vigent.

L'empresa contractista, dins del marc legal vigent, serà l'única responsable de garantir l'adequació dels procediments de selecció i contractació del personal. Igualment, serà la responsable de garantir els drets laborals, el compliment dels horaris, tasques, realitzar el seguiment i, en cas necessari, tramitar la imposició de procediments sancionadors.

## Clàusula 8.2. Situacions d'excepció:

En situacions d'excepció (robatori, incendi, atemptat, etc.) l'empresa contractista ha de garantir la comunicació immediata a les institucions responsables (bombers, policia, ambulància, etc.).

A més, tot el personal té l'obligació de col·laborar en les situacions de sinistre i/o emergència que puguin esdevenir, canalitzant l'evacuació del públic quan calgui.

L'incompliment de qualsevol instrucció o deure de col·laboració per aquests supòsits de fet donarà lloc a penalitats molt greus.

## Clàusula 8.3. Pla de formació:

Per tal de garantir una major especialització i millora continua en les prestacions objecte del contracte, en termes d'operativitat (funcions de personal de direcció, coordinació, atenció al públic i tècnic esportiu, s'ha d'implementar un pla de formació que tingui per finalitat la millora de les habilitats i coneixements del personal adscrit al servei.

Aquest Pla formatiu s'adreçarà a tot el personal que executi prestacions amb indiferència del caràcter fix o la recurrència temporal/variable de la seva adscripció.

# Ajuntament de Gavà



Restarà exclòs d'aplicació per aquell personal que deixi d'estar adscrit al servei, com a conseqüència de l'organització interna de la persona contractista en la disposició dels seus recursos humans o, quan el responsable del contracte hagi de sol·licitar el seu canvi per falta o omissió de prestacions, o no respondre al resultat de la seva prestació a la qualitat mínima exigida.

El conjunt formatiu tindrà una durada d'un any, on progressivament el personal s'anirà formant en les matèries que siguin d'interès per als serveis objecte d'aquest contracte.

En el primer any de contracte, el Pla es presentarà en el primer mes de vida del contracte, sent d'aplicació a partir del següent trimestre de presentació.

El responsable del contracte validarà al contingut formatiu abans de la finalització del trimestre de presentació, i podrà donar-hi instruccions respecte del contingut mínim que haurà d'incorporar en relació a les matèries formatives. En cas que l'Ajuntament detecti necessitats per a una millora de la qualitat del servei, podrà demanar formacions específiques del perfil professional que consideri.

S'adopta aquest sistema de validació per tal que es pugui transferir, en temps suficient, a la persona contractista la realitat dels serveis permeten l'adaptació del Pla formatiu.

S'haurà de presentar en l'últim trimestre de l'any en curs un nou Pla formatiu pel següent any de contracte, on tal com s'ha especificat anteriorment, el responsable validarà a efectes que els nous plans entrin en vigor en el primer trimestre de l'any següent.

L'empresa contractista haurà d'acreditar documentalment mitjançant certificats d'expedició la realització amb conformitat dels cursos respectius. S'atorgarà un termini de tres (3) mesos per a la realització i acreditació dels cursos corresponents. Els incompliments relatius al lliurament de les informacions i de l'acreditació de la realització dels cursos en el termini atorgat, comportarà l'aplicació de una penalitat molt greu.

Totes les despeses generades per la formació inicial, d'actualització i reciclatge professional (incloses les de planificació i supervisió de la formació, la docència i els materials) hauran de ser assumides per l'empresa contractista.

Les hores dedicades a la formació inicial, d'actualització i reciclatge professional -en el cas que les persones treballadores les realitzin dins dels seus horaris de treball-, ni el temps de desplaçaments per rebre aquestes formacions, no es podran comptabilitzar ni facturar, per cap concepte, com a prestació dels serveis adjudicats. L'empresa contractista haurà d'assumir, en funció dels acords del seu conveni laboral, el cost del temps de formació.

## **Clàusula 9. Adscripció de mitjans personals i materials**

### **Clàusula 9.1 Adscripció mitjans materials per part de l'Ajuntament de Gavà**

#### **9.1.1 Material tècnic**

L'Ajuntament facilitarà a l'empresa contractista tot el material tècnic necessari per a desenvolupar totes les funcions que són objecte d'aquesta adjudicació, això inclou el

material esportiu.

L'empresa contractista haurà de fer un bon ús, mantenir i tenir actualitzat un inventari de tots aquests elements. L'ajuntament lliurarà al contractista un acta d'entrega amb la relació de tot el material tècnic inventariable que equiparà la instal·lació, el qual serà signat per aquesta com a receptora d'aquest material. Un mal ús o custòdia d'aquests materials per part de l'empresa contractista, que derivi en una ruptura o pèrdua parcial o total i com a conseqüència provoqui una baixa d'aquest, comportarà l'obligació de restablir-lo per part de l'entitat contractista amb les mateixes característiques del bé o superiors.

Qualsevol anomalia que sigui detectat en aquests elements serà comunicat a la direcció del Departament d'Esports.

## 9.1.1 Material fungible

L'Ajuntament dotarà a l'empresa contractista del següent material una vegada a l'any: 70 bolígrafs, 30 unitats cinta adhesiva, 15 caixes de grapes, 15 unitats de tìpex, 10 caixes de clips, 20 unitats de subratlladors, 3 grapadores i 3 calculadores. La despesa per reposició l'assumirà l'empresa contractista.

La resta de material vinculat directament al servei (folis, sobres, tinta, impressora...), serà aprovisionat per l'Ajuntament.

L'empresa haurà de fer un control del material donat per l'Ajuntament de Gavà, per tal d'evitar usos abusius.

## 9.1.2 Espais

De conformitat amb el Reial decret 486/1997, de 14 d'abril, pel qual s'estableixen les disposicions mínimes de seguretat i salut en els llocs de treball, l'Ajuntament facilitarà els següents espais:

- Vestidors (Vestuaris, dutxes, lavabos i excusats) pel personal objecte de adscripció per part de l'empresa contractista.

### Paràmetres i condicions dels vestidors:

Els excusats estaran en recintes individuals. El nombre recomanable de vàters serà d'un per cada quinze dones o fracció que treballin en la mateixa jornada. En el cas d'homes serà d'un excusat i un urinari per cada vint-i-cinc homes o fracció.

Quan sigui necessari disposar de dutxes, el ràtio mínim recomanat serà d'una dutxa per cada deu treballadors o fracció que finalitzin la seva jornada simultàniament.

- Espai per executar les tasques administratives mínimes necessàries a la figura del coordinador (setmanal i de cap de setmana).

Aquests espais podran variar de lloc en funció de les necessitats que determini l'Ajuntament de Gavà.



L'empresa contractista en cap cas podrà utilitzar espais no autoritzats pel responsable del contracte, així com, dedicar els espais adscrits amb destí per a prestacions que no siguin pròpies a l'objecte del contracte.

Els incompliments relatius a l'ús d'espais no autoritzats, així com, dedicar els mateixos amb altre destí de l'objecte del contracte d'acord la present clàusula, comportarà l'aplicació d'una penalitat greu. A més, els treballadors adscrits que incompleixin les instruccions del responsable del contracte relatives a l'ús d'espais adscrits per l'Ajuntament de Gavà, podran ser remoguts del lloc de treball, amb substitució d'aquests per part de l'empresa contractista.

### 9.1.3. Accés del personal extern a la xarxa corporativa

El personal extern contractat per l'empresa contractista que hagi de tenir accés a la xarxa corporativa de l'Ajuntament de Gavà haurà de complir amb les disposicions de seguretat establertes pel Departament de Sistemes Informàtics.

Aquest accés serà nominal i s'ajustarà a les normatives de seguretat aprovades (doble factor, no ús USB), garantint així la integritat i confidencialitat de la informació de l'Ajuntament. L'empresa es compromet a vetllar pel compliment d'aquestes normatives per part del seu personal en tot moment durant l'execució del contracte.

L'ajuntament el proveirà de:

- Accés a Internet
- En cas d'escriptori virtual bàsic, es proveirà de les aplicacions de gestió que necessitin utilitzar sense cost de llicència. La instal·lació d'aquest escriptori anirà a càrrec de l'empresa contractista.
- Usuaris de xarxa de l'entorn d'escriptoris virtuals i físics.
- Telèfon fix/extensió corporativa a les dependències municipals.
- Tot usuari, haurà de fer un conjunt de cursos d'acollida tecnològica del programari de l'Ajuntament, obligatòriament de 5 hores de duració mínimes, les hores dedicades d'aquesta formació seran a càrrec de l'empresa contractista.
- El servei de suport a usuaris, serà restringit només als quatre punts anteriors i l'empresa contractista centralitzarà en una o dues persones la comunicació de les incidències.
- El correu haurà de ser el corporatiu de l'empresa contractista.

### Clàusula 9.2 Adscripció mitjans per part l'empresa contractista

#### 9.2.1. Mitjans personals

L' empresa contractista haurà de contractar el personal que hagi de formar part de l'equip de treball necessari per a l'execució del present contracte i que reuneixi els requisits de titulació i experiència establerts a la clàusula 6 del present PPT, sense perjudici de la prèvia o posterior comprovació per part de l'Ajuntament de Gavà del compliment dels esmentats requisits per l'empresa contractista.



La persona contractista adscriurà nominativament el personal objecte del contracte d'acord amb la demanda de serveis del corresponent (Annexos 2, 3 i 4 PPT), garantint, en tot cas, la continuïtat al llarg del curs/temporada dels treballadors al lloc de treball designat.

En qualsevol moment l'Ajuntament podrà sol·licitar a l'empresa contractista la relació de tot el personal adscrit a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte. La relació s'acompanyarà de les funcions, el seu horari, còpia del seu contracte, titulació i experiència professional.

## 9.2.2. Mitjans materials

### a) Roba de treball

És a càrrec exclusiu de l'empresa contractista el subministrament i manteniment de la roba i elements de treball necessaris per a la deguda prestació del servei i adequat al personal adscrit a la prestació del servei, complint amb les característiques necessàries d'higiene i seguretat.

Tot el personal adscrit als diferents serveis del contracte (atenció al públic i personal tècnic esportiu), haurà d'anar uniformat amb elements d'imatge i colors de roba comuns i identificats, segons les indicacions per part de l'Ajuntament.

La roba de treball ha de garantir les condicions higièniques sanitàries, de seguretat i de comoditat per a la prestació del servei en el qual estan assignats.

Respecte a les característiques de la uniformitat hauran de portar un vestuari d'acord amb les normes de tracte social, adient, acurat i adequat al servei que han d'executar.

Per tal de definir els diferenciar als diferents serveis, les samarretes seran dels següents colors:

- Atenció al públic, samarreta tipus polo, de color negra
- Personal tècnic de la sala fitness, samarreta de color negra i armilla de color vermell
- Personal tècnic de socorrisme, samarreta de color groc
- Personal tècnic d'activitats terrestres, samarreta de color vermell
- Personal tècnic d'activitats aquàtiques, samarreta de color blau

La roba no ha de dur eslògans o missatges de cap mena.

La roba de treball incorporarà el logotip amb la imatge de l'Ajuntament de Gavà i el logotips de l'empresa contractista, i no podrà incorporar cap tipus de publicitat, missatge ni referència a cap empresa, ni entitat, a excepció del logotip de l'empresa contractista del servei.

El personal d'atenció al públic haurà d'anar identificats/es durant tota la jornada laboral amb una identificació visible que contingui com a mínim informació del seu nom i càrrec. La resta de personal, haurà de facilitar el seu nom i càrrec en cas de ser demanat per les persones usuàries.

Totes les despeses de vestuari professional, incloses les que fan referència als equips de protecció individual i a les identificacions, seran a càrrec de l'empresa contractista.

b) Adscripció de micròfons de diadema (conjunt de transmissor de petaca, de micròfon de diadema i de funda protectora), per impartir les classes d'activitats dirigides i activitats esportives puntuals als equipaments esportius i altres espais de la ciutat.

L'Ajuntament disposa d'espais als equipaments esportius on es practiquen les diferents modalitats d'activitats físiques i esportives que s'ofereixen a les persones abonades. Aquestes activitats s'imparteixen diàriament per part de personal tècnic als diferents espais assignats.

El volum d'usuaris que assisteixen així com la tipologia de classes, requereixen que el personal tècnic hagin de disposar d'un equip de micròfon amb diadema per sonoritzar adequadament l'activitat i sigui compatible amb la música d'acompanyament.

Aquest servei que es presta comporta que la sonorització ha d'estar en perfecte estat, per donar les classes correctament i evitar queixes dels usuaris.

Aquests micròfons de diadema són una eina de treball que millora significativament l'eficiència i càrrega de treball del personal objecte d'adscripció, ja que permet entre d'altres coses:

- Reducció d'esforç: minimitza el treball d'impartir la classe cridant perquè tothom l'escolti i també redueix lesions vocals.
- Qualitat del servei: els micròfons de diadema dona una prestació addicional al servei tradicional amb una millora de la sonorització.
- Aquests micròfons de diadema estan formats per:
  - 1 transmissor de petaca (per posar al voltant de la cintura).
  - 1 micròfon de diadema del tipus condensador i patró cardioide (per posar al voltant del cap).
  - 1 funda de protecció pel transmissor de petaca.

**Serà objecte de valoració en el SOBRE C ( Criteris automàtics) oferir l'adscripció a l'execució del contracte 9 micròfons de diadema (transmissor de petaca, micròfons de diadema i funda de protecció pel transmissor de petaca), sense cap cost per l'Ajuntament de Gavà, durant la vida del contracte incloses les seves possibles pròrrogues amb les especificacions tècniques, iguals o equivalents, que s'indiquen a continuació;**

|                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>TRANSMISSOR DE PETACA MODEL BLX1 H8E DE LA MARCA SHURE O EQUIVALENT*</b> |
| <b>PRINCIPALS ESPECIFICACIONS:</b>                                          |
| LED d'encesa i LED d'estat de la bateria                                    |
| Control de guany ajustable                                                  |
| Ajust de freqüència ràpid i senzill                                         |

|                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|
| Piles AA (incloses) que ofereixen fins a 14 hores d'ús continu                     |
| 100 mts d'abast operatiu (línia recta sense obstacles)                             |
| 15 grups de 12 freqüències compatibles simultàniament                              |
| Tecnologia QuickScan                                                               |
| Guany ajustable                                                                    |
| 2 bateries AA                                                                      |
| Tipus de sistema de emissió (de petaca)                                            |
| Rang freqüències H8E (518-542 MHz)                                                 |
| Pes (75gr) sense piles                                                             |
| Rang ajust guany 26dB                                                              |
| Impedància d'entrada 1 MegaOhm                                                     |
| Sortida RF de transmissor 10mW                                                     |
| Dimensions 4,33 pulg X 2,52 pulg X 0,83 pulg (110 mm X 64 mm X 21 mm) Al x an x pr |
| Material plàstic ABS moldejat                                                      |
| Sèrie BLX                                                                          |

|                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MICRO DE DIADEMA MODEL PGA 31 DE LA MARCA SHURE O EQUIVALENT*</b>                                                                                         |
| <b>PRINCIPALS ESPECIFICACIONS:</b>                                                                                                                           |
| Diadema que s'ajusta amb seguretat per a multi instrumentistes i intèrprets molt actius.                                                                     |
| Condensador electret de càrrega permanent per aconseguir unes veus nítides i detallades                                                                      |
| Patró polar unidireccional (cardioide) que rebutja el so no desitjat, millora la qualitat del so i augmenta el guany abans de la realimentació               |
| Disseny flexible de coll de cigne i opcions per a un ajustament discret, que optimitzen el posicionament del micròfon per a un aïllament més gran de la font |
| Paravents inclòs que redueix sons bruscs, de cara a una reproducció de so neta i intel·ligible                                                               |
| Connector TA4F (TQG) que s'integra fàcilment amb els sistemes de petaca de Shure                                                                             |
| Resposta en freqüència a mida, per obtenir un gran so vocal                                                                                                  |
| Paravents inclòs, que redueix els sons bruscos i els sorolls de respiració i de vent per aconseguir un so net i intel·ligible                                |
| Freqüència de resposta 60 to 20,000 Hz                                                                                                                       |
| Output Impedance @ 1 kHz, typical                                                                                                                            |
| Audio Output Level -50 dBV/Pa                                                                                                                                |
| Signal-To-Noise Ratio[1] @ 1 kHz 66 dB                                                                                                                       |
| Maximum SPL[1] 1000 $\Omega$ load, @ 3% THD 145.0 dB                                                                                                         |
| Dynamic Range[1] @ 1 kHz, 1000 $\Omega$ load 117.0 dB                                                                                                        |
| Equivalent Output Noise[1] Typical, A-Weighted 28 dB                                                                                                         |
| Power Requirements +5 V DC (nominal), 10 V maximum (DC bias)                                                                                                 |
| Polarity Positive pressure on diaphragm produces positive voltage on pin 3 with respect to pin 1                                                             |
| Cable 1.3 m (50 in.)                                                                                                                                         |
| Connector TA4F                                                                                                                                               |
| Net Weight 45 g (1.59 oz.)                                                                                                                                   |

|                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------|
| <b>FUNDA PROTECTORA MODEL WA570A DE LA MARCA SHURE O EQUIVALENT*</b> |
| <b>PRINCIPALS ESPECIFICACIONS:</b>                                   |

Funda de cinturó per a transmissors de petaca

Pes 0.113 Kg

EAN 042406072892

*\*La marca seleccionada "SHURE" s'expressa a efectes d'establir les especificacions tècniques de mercat d'un tipus de micròfons de diadema. En cap cas la marca tindrà caràcter vinculant, això no obstant, en el cas de proposar un model diferent, les prestacions tècniques hauran iguals o superiors a les demanades.*

L'oferta inclourà el manteniment normatiu i correctiu realitzat per servei tècnic especialitzat en equips audiovisuals, per tal de mantenir en vigència la seva garantia i en el millor estat de funcionament, amb les següents tasques de manteniment:

Netejar circuits interiors i exterior dels transmissors de petaca,

Verificar connectors,

Verificar cablejat,

Verificar diadema,

Verificar freqüències de transmissió,

Verificar antenes de recepció transmissors de petaca,

Verificar bateries,

Verificar fundes,

Verificar transmissió,

Verificar els gasos del motor.

Verificar que no faltin components dels elements descrits (paravents, antenes, connectors, etc).

Els micròfons de diadema estaran distribuïts de la següent manera als equipaments esportius:

| NOVA PISCINA DIAGONAL |           |                                     |
|-----------------------|-----------|-------------------------------------|
| ESPAI                 | QUANTITAT | OBSERVACIONS                        |
| Sala 1                | 1 unitat  |                                     |
| Sala 2                | 1 unitat  |                                     |
| Sala 3                | 1 unitat  |                                     |
| Zona vas piscines     | 1 unitat  |                                     |
| Espai coordinació     | 1 unitat  | Recanvi per a possibles incidències |

| ZONA ESPORTIVA CAN TINTORER |           |              |
|-----------------------------|-----------|--------------|
| ESPAI                       | QUANTITAT | OBSERVACIONS |

|                                |          |                                     |
|--------------------------------|----------|-------------------------------------|
| Zona vas piscina               | 1 unitat |                                     |
| Sala 1 - Pavelló Sala de Barri | 1 unitat |                                     |
| Sala 2 - Pavelló Sala de Barri | 1 unitat |                                     |
| Espai coordinació              | 1 unitat | Recanvi per a possibles incidències |

En cas que s'hagin d'impartir classes d'activitats dirigides per part del personal tècnic en espais fora dels equipaments esportius, s'utilitzaran si és possible i no estan ocupats qualsevol micròfon dels espais assignats o en el seu defecte el micròfons de recanvi.

## c) Adscripció mitjans TIC (tecnologies de la informació i comunicació)

L'empresa contractista haurà d'aportar:

- Equips (ordinadors, impressores, altres dispositius, etc.)
- Programari (Sistema operatiu, eines ofimàtiques, programari específic, antivirus, etc.)
- Telèfons mòbils per a la comunicació per veu amb els diferents agents de l'ajuntament.

Els equipaments informàtics aportats, hauran de complir amb les següents característiques mínimes:

- L'ús de sistemes operatius actualitzats amb suport vigent del fabricant. és a dir, en cycle de vida
- Rendiment adequat: Els equips haurien de tenir un bon processador (CPU) i suficient memòria RAM (16 GB) per assegurar un funcionament fluid, especialment si s'utilitzaran aplicacions de gestió o bases de dades.
- Emmagatzematge: Un disc dur d'estat sòlid (SSD) és recomanable per a un arrencada ràpida i un accés més àgil a les dades. Un mínim de 256 GB és una bona opció.
- Connectivitat: Assegura't que els equips tinguin múltiples opcions de connexió, com USB 3.0, HDMI, i connexió sense fils (Wi-Fi) per facilitar la comunicació amb altres dispositius.
- Eficiència energètica: Optar per equips que consumeixin menys energia pot ajudar a reduir costos operatius i ser més sostenibles.

L'empresa s'obliga a garantir que tots els equips informàtics proporcionats compleixin amb aquestes especificacions tècniques durant tota la durada del contracte. Aquests equips estaran fora de la xarxa corporativa.

L'Ajuntament proporcionarà equips i impressores als punts d'atenció al públic (recepcions).

## Clàusula 10. Coordinació dels diferents operadors externs als equipaments:

L'objecte del contracte s'executa en equipaments i espais amb múltiple destí d'accions i programes esportius, el que comporta una confluència d'empreses prestadores de serveis, entitats i associacions, així com, de persones usuàries que conviuen, alhora, en espais i elements comuns.



Des de l'Ajuntament de Gavà, amb l'objectiu de garantir la qualitat i eficiència dels serveis, s'aprovarà un protocol de convivència entres els diferents agents que conflueixen als equipaments, per tal de precisar de forma clara el seu àmbit d'actuació.

El protocol tindrà com àmbit subjectiu les empreses prestadores de serveis que convisquin en els equipaments i espais definits. I, respecte l'àmbit objectiu, establirà les instruccions i operativa del servei respecte a els altres intervinents. En cap cas, es podrà extralimitar el marc competencial d'altres prestacions no incloses en el present plec.

Els protocols hauran de ser formalitzats amb la representació de les empreses contractistes en el termini de 15 dies naturals des de l'inici del contracte i seran de compliment obligatori, aplicant les penalitats que derivin del seu incompliment. No obstant, durant la vigència del contracte podran ser modificats, d'acord amb les necessitats i realitats dels serveis.

Podrà ser causa de resolució contractual, per causa imputable a l'empresa contractista, la no formalització del protocol en el termini atorgat, així com, la renúncia a la seva aplicació.

El cap del Departament d'Esport

## ANNEXOS PPT:

- ANNEX 1 .Calendari 2025
- ANNEX 2. Díptic act.tancades 24-25 ZEM Diagonal
- ANNEX 3. Díptic act.tancades 24-25 ZEM Can Tintorer
- ANNEX 4. Quadrant act. dirigides Oct-Des 2024