



Ajuntament de Ripollet

Ajuntament de Ripollet

C. de Balmes, 2
08291 Ripollet
Barcelona
Tel. 935 046 000
ripollet.cat

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR
EL CONTRACTE DE SERVEI DE CONTROL D'ACCÉS DEL CASAL D'AVIS
DE RIPOLLET**

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	2
2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	2
2.1 perfils i funcions del personal	3
2.2 condicions d'ús de l'espai	3
3. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	4
4. COMPROVACIÓ DE QUALITAT	5
5. CONTROL I SEGUIMENT DELS SERVEIS PRESTATS.....	6
6. PROPIETAT INTELECTUAL	6

Signatura 1 de 1	Jose Maria Sebastian Miranda	01/10/2025	Cap del Servei de Serveis Comunitaris
------------------	------------------------------	------------	---------------------------------------

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	21e0918c3bc143dfb34008a54e0c7a55001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	

El present plec conté les prescripcions tècniques particulars que han de regir el contracte de servei de control d'accés i dinamització del Casal d'avis de Ripollet dins del departament de Serveis Comunitaris de l'Ajuntament de Ripollet, s'elabora d'acord amb allò disposat als articles 123, 124 i 125 de la "Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público" per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives 2014/23/UE i 2014/24/UE de 26 de febrer de 2014 del Parlament Europeu i del Consell Europeu.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

La present licitació té per objecte la contractació d'un servei de control d'accés del Casal d'avis de Ripollet, dins del departament de Serveis Comunitaris de l'Ajuntament de Ripollet.

Aquest servei té per objecte oferir a la població la garantia d'accés a l'equipament.

Els equipaments i serveis adreçats a la gent gran esdevenen un instrument bàsic per a la promoció social, individual i col·lectiva, de les persones grans de Ripollet. La seva finalitat és afavorir la plena integració social, prevenir les situacions d'aïllament social, fomentar les relacions socials i fomentar la participació activa en la vida comunitària.

El casal d'avis té el propòsit d'oferir un espai de relació i d'intercanvi, on formar-se, on trobar-se i compartir interessos, on solidaritzar-se amb els altres i amb l'entorn (esdevenint coneixedors i partícips del que passa dins i fora del propi equipament) i on adaptar-se a les noves realitats.

Objectius del Contracte:

- Garantir l'accés a l'equipament de tot el col·lectiu de gent gran, esdevenint un espai de referència i de trobada.
- Optimitzar l'ús dels espais polivalents i mantenir-ne la seva correcta utilització, mitjançant l'accés de la ciutadania en aquests espais.
- Oferir un espai de refugi climàtic.
- Prevenir situacions de discriminació per raó d'edat, gènere, etc.

Signatura 1 de 1	Jose Maria Sebastian Miranda	01/10/2025	Cap del Servei de Serveis Comunitaris
------------------	------------------------------	------------	---------------------------------------

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	21e0918c3bc143dfb34008a54e0c7a55001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



afavorint la igualtat d'oportunitats i millorant les situacions d'aïllament i exclusió social.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Casal d'Avis de Ripollet està situat al carrer Calvari núm.90 de Ripollet.

El servei de control d'accés es desenvoluparà de manera anual, 365 dies l'any.

L'horari del Casal d'avis és:

- De dilluns a diumenge de 9 a 20h. El servei de control d'accés es desenvoluparà dins d'aquest horari.

El calendari del contracte previst és el següent:

- 2025 de l'1 de novembre al 31 de desembre.
- 2026 de l'1 de gener al 31 de desembre.
- 2027 de l'1 de gener al 31 d'octubre

Pròrrogues. 2 anualitats:

- de l'1 de novembre de 2027 al 31 d'octubre de 2028.
- de l'1 de novembre de 2028 al 31 d'octubre de 2029.

2.1 Perfil i funcions del personal

Control d'accés:

El perfil d'aquestes persones serà el següent:

- Títol de graduat en ESO o equivalent.
- Nivell B de català.

Competències actitudinals, relacionals, formatives i d'experiència que ha de garantir la persona que cobreixi el servei de control d'accés:

- Llengua d'expressió: català i castellà.
- Bona comunicació amb els usuaris.
- Tracte de respecte i cordialitat amb els usuaris.
- Capacitat de resolució de conflictes en relació a gent gran.



- Capacitat d'empatia (posar-se en el lloc de l'usuari) i generar la resposta adequada al servei.
- Capacitat d'assertivitat (saber posicionar-se de forma alternativa a la demanda d'un possible usuari, sense generar conflicte)
- Capacitat d'adaptació a diferents tipus de relació i/o de comunicació en el marc de les instal·lacions d'un casal d'Avis.
- Col·laboració en l'organització de les activitats pròpies del Casal d'Avis.
- Actitud d'implicació en les situacions diverses generades en un marc de relació amb gent gran.
- Capacitat d'escolta i de preservació de la informació de caràcter personal.
- Destresa i resistència física adequades per a garantir el desenvolupament òptim de les activitats
- Resposta emocional sostinguda durant tota la jornada, que garanteixi un tracte adequat al usuaris, en el marc del servei de control d'accés.
- Totes aquelles altres que garanteixin el correcte desenvolupament del servei de control d'accés.

Aquest personal té les següents funcions:

- Atenció a les persones usuàries.
- Obrir i tancar l'equipament.
- Vetllar que a l'acabament de la jornada, les portes, finestres i persianes siguin convenientment tancades, així com les claus de pas o connexions de les instal·lacions d'aigua i electricitat, sempre que sigui possible en relació a l'ús que es faci dels equipaments.
- Comunicar qualsevol incidència als responsables de l'Ajuntament.
- Estar situats en un espai estratègic per facilitar el control de l'espai.
- Tenir custòdia de les claus de l'edifici que li siguin confiades, i facilitar còpia a l'Ajuntament sempre que es produeixi alguna variació.
- Controlar a intervals regulars, les instal·lacions d'aigua del centre com ara aixetes, descàrregues d'inodors, urinaris, etc i reposar el material auxiliar necessari com ara paper, sabó.
- Recepció de mercaderies, càterings, serveis d'àpats en cas que es requereixi.
- Col·laborar en la inscripció de persones a tallers i/o activitats desenvolupades a l'espai.
- Recollida de materials en altres departaments (fotocòpies).
- Totes aquelles funcions pròpies i relacionades amb l'objecte del contracte.

2.2 Condicions d'ús de l'espai

Signatura 1 de 1	Jose Maria Sebastian Miranda	01/10/2025	Cap del Servei de Serveis Comunitaris
------------------	------------------------------	------------	---------------------------------------

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:		
Codi Segur de Validació	21e0918c3bc143dfb34008a54e0c7a55001	
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp	
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original	



L'empresa adjudicatària farà complir les següents condicions d'ús de l'espai:

Les entitats i persones usuàries dels casals tenen dret a:

- a) Gaudir dels serveis generals del casals i de l'accés a les seves dependències públiques.
- b) L'ús confidencial de les seves dades personals, d'acord amb que estableix la normativa legal vigent.
- c) Ser tractats amb respecte i rebre un bon tracte per part del personal de l'Ajuntament, empresa adjudicatària i de la resta de persones usuàries dels casals.
- d) No ser discriminats de cap forma per raons de raça, sexe, creences religioses, ideologia o estatus social.

Obligacions de les entitats i persones usuàries

Les entitats i persones usuàries dels casals d'Avis de Ripollet resten obligades a complir les normes següents:

- a) Tractar amb respecte la resta d'usuaris i el personal dels equipaments.
- b) Seguir en tot moment les indicacions del personal responsable o de les persones responsables de les entitats autoritzades.
- c) Respectar els horaris de funcionament.
- d) Destinar els espais d'ús públic a les finalitats autoritzades.
- e) No realitzar cap tipus de publicitat, pròpia o de tercers, en el centre, llevat que obtingui autorització municipal. S'entén per publicitat tota forma de comunicació, sigui quin sigui el mitjà, procediment o suport a emprar que tingui per objecte afavorir o promoure, de forma directa o indirecta, la contractació o l'intercanvi de mobles o immobles, serveis, drets i obligacions.
- f) Respectar els espais que utilitzin altres persones o entitats, amb autorització de l'Ajuntament, sense interferir en llur utilització ni en el normal desenvolupament de les seves activitats.
- g) No causar molèsties al veïnat ni pertorbar la tranquil·litat de la zona durant els horaris d'utilització, i adoptar les mesures adients per evitar-les.
- h) Mantenir els espais de l'equipament en bones condicions de neteja i higiene.
- j) No impedir l'entrada, dins el seu horari de funcionament, a cap persona per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- k) Comunicar a l'Ajuntament de Ripollet qualsevol anomalia, incidència o problema que pugui sorgir, i amb caràcter immediat en els supòsits d'urgència.

3 CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI



Seran obligacions de l'empresa adjudicatària:

- Aportat tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte, amb les condicions tècniques establertes i amb plena responsabilitat per oferir una correcta execució del contracte.
- Garantir que el servei es presti permanentment durant tota la durada del contracte i haurà de preveure les possibles substitucions amb el mateix perfil professional que l'exigit en els plecs quan aquest personal es troben alguna de les situacions d'indisposició, baixa per malaltia, vacances, etc. Aquestes substitucions seran comunicades a la persona responsable del contracte.
- Facilitar el nom i DNI de les persones que realitzaran el servei per poder autoritzar la cessió de les claus de l'equipament.
- Realitzar la formació necessària per a què el personal destinat a l'execució del servei realitzi de manera correcta i eficaç les funcions i tasques descrites en aquest plec.
- Coordinar-se amb el responsable del programa per tot allò que sigui necessari per al bon desenvolupament del servei.
- Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament de l'empresa adjudicatària sense que entre aquell i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència laboral.
- Fer-se càrrec de la documentació de gestió que es consideri necessària per al bon desenvolupament del servei.
- Fer complir les condicions d'ús del casal d'avis de Ripollet.
- En cas que per obres, incidències o força major, l'Ajuntament decideixi traslladar el servei a un altre equipament, aquest es desenvoluparà al nou equipament designat amb les mateixes condicions de contracte.

Són a càrrec de l'empresa adjudicatària les despeses corresponents les derivades de l'activitat com ara:

- Material informàtic, tecnològic i de comunicacions.
 - 1 telèfon mòbil tipus smartphone amb connexió a internet.
 - Formalitzar una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil pels danys a tercers derivats del desenvolupament de l'activitat.

Seran obligacions de l'Ajuntament:

- L'Ajuntament garantirà unes condicions òptimes per al desenvolupament de les seves tasques a les persones que desenvolupin el servei.

Signatura 1 de 1	Jose Maria Sebastian Miranda	01/10/2025	Cap del Servei de Serveis Comunitaris
------------------	------------------------------	------------	---------------------------------------

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:

Codi Segur de Validació	21e0918c3bc143dfb34008a54e0c7a55001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original





- Fer-se càrrec de la realització i distribució de la publicitat del servei.
- Coordinar-se amb l'empresa adjudicatària per definir tot allò necessari per a la bona realització del servei.

4 COMPROVACIÓ DE QUALITAT

El/la tècnic/a de Gent Gran de l'Ajuntament de Ripollet, o les persones en les quals esdelegui, procediran a realitzar totes les comprovacions que es considerin necessàries per assegurar-se que la qualitat del servei és la sol·licitada.

5 CONTROL I SEGUIMENT DELS SERVEIS PRESTATS

L'empresa adjudicatària designarà una persona referent per a la coordinació i la supervisió del servei. Aquesta ha d'estar localitzable per telèfon mòbil i via correu electrònic.

Es d'obligat compliment efectuar 1 hora/mensual de coordinació, com a mínim, amb el servei municipal responsable, durant la durada de contracte en el que es realitza de forma activa el servei (des del Servei de Gent Gran de l'Ajuntament es proposaran tots els ajustos necessaris a aquesta coordinació).

- L'adjudicatària haurà d'implementar mecanismes d'avaluació i millora contínua de la programació dels diferents espais i serveis. En aquest sentit:
 - Realitzarà enquestes de satisfacció entre les persones usuàries del servei.
 - Dissenyarà protocols de seguiment d'incidències.

6 PROPIETAT INTELECTUAL

Correspon a l'Ajuntament de Ripollet la titularitat de la documentació derivada de la relació amb les persones usuàries, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase del desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.



Signatura 1 de 1	Jose Maria Sebastian Miranda	01/10/2025	Cap del Servei de Serveis Comunitaris
------------------	------------------------------	------------	---------------------------------------

Podeu descarregar una còpia autèntica d'aquest document des de la seu electrònica:	
Codi Segur de Validació	21e0918c3bc143dfb34008a54e0c7a55001
Url de validació	https://seu.ripollet.cat/absis/idi/arx/idiarxabsaweb/catala/asp/verificadorfirma.asp
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

