



Expedient: 70/2025/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Esports

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ INTEGRAL DE LES INSCRIPCIONS A LES ACTIVITATS ESPORTIVES MUNICIPALS ORGANITZADES PER L'AJUNTAMENT DE MONTCADA I REIXAC.

CAPÍTOL 1. DISPOSICIONS GENERALS

- 1.1. Objecte del contracte
- 1.2. Instal·lació objecte del contracte
- 1.3. Serveis objecte del contracte

CAPÍTOL 2. PRESTACIÓ DE SERVEIS

- 2.1. Funcions tècniques a desenvolupar
- 2.2. Personal i Recursos materials
- 2.3. Control, seguiment i inspecció de la prestació del servei

CAPÍTOL 1. DISPOSICIONS GENERALS

1.1 Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació del Servei de gestió integral de les inscripcions de les activitats esportives municipals organitzades per l'Ajuntament de Montcada i Reixac, amb l'objectiu de disposar d'un sistema eficient, segur i accessible que permeti a la ciutadania formalitzar i gestionar les seves inscripcions a les diferents activitats esportives que ofereix el consistori. Concretament:

- Activitats esportives per a adults.
- Activitats extraescolars per a infants.
- Casals esportius d'estiu.
- Venda d'entrades i abonaments per a la piscina d'estiu municipal.

1.2 Instal·lació objecte del contracte

El servei s'ha de prestar a la Regidoria d'Esports, ubicada al C/Tarragona, 32, 08110 de Montcada i Reixac.

1.3 Serveis objecte del contracte

El servei inclourà, com a mínim, les següents prestacions:

1. **Gestió de preinscripcions, inscripcions i renovacions:**
 - Tramitació de les preinscripcions, inscripcions i renovacions a les activitats esportives municipals, tant en modalitat telemàtica com presencial.
 - Gestió de llistes d'espera, baixes, canvis d'activitat i incidències administratives.
 - Emissió de rebuts o integració amb la passarel·la de pagament municipal.
 - Gestió de la documentació requerida.
2. **Plataforma informàtica de gestió:**
 - Subministrament i manteniment d'una aplicació informàtica compatible amb el software de gestió Esportiva Giesport (del qual la Regidoria d'Esports en va adquirir la llicència) que permeti:
 - La inscripció en línia d'usuaris.
 - La consulta de places disponibles i horaris.
 - El registre i control d'assistència.
 - La generació d'informes i estadístiques de gestió.
 - L'aplicació haurà de complir els requisits de **protecció de dades (RGPD i LOPDGDD), accessibilitat web (WCAG 2.1) i compatibilitat amb sistemes municipals existents.**
3. **Atenció a l'usuari**
 - Servei d'atenció al públic, tant presencial com telemàtica, per a la resolució d'incidències i consultes.
 - Comunicació i suport a usuaris en català i castellà.

4. **Coordinació i seguiment**

- Coordinació periòdica amb el personal tècnic de la Regidoria d'Esports.
- Presentació d'informes de seguiment amb indicadors d'activitat (nombre d'inscripcions, activitats contractades, resums econòmics, etc.).

CAPÍTOL 2. PRESTACIÓ DE SERVEIS

2.1 Funcions tècniques a desenvolupar

A) Gestió de la informació i inscripcions

1. **Plataforma centralitzada:** Sistema que permeti registrar, actualitzar i consultar informació de participants i abonaments de manera segura.
2. **Inscripcions en línia i presencials:** Possibilitat de realitzar inscripcions a través de web i presencialment.
3. **Compatibilitat amb dispositius mòbils:** El procediment d'inscripció ha de ser totalment funcional i optimitzat per a smartphones i tablets.
4. **Control d'edats i grups:** Validació automàtica de l'edat i assignació a grups corresponents.
5. **Revisió de documentació requerida:** Verificació de tots els documents necessaris per formalitzar la inscripció.
6. **Signatura digital de documents:** Possibilitat de signar autoritzacions, contractes i impresos oficials de manera digital amb validesa legal.
7. **Gestió de llistes d'espera:** Creació i actualització automàtica de llistes d'espera quan les places estiguin completes.
8. **Sorteig automàtic o manual:** Realització del sorteig en cas que la demanda superi l'oferta.
9. **Historial i informes:** Exportació de dades sobre inscripcions, pagaments i assistència.

B) Pagaments i facturació

1. **Gestió de cobraments:** Tramitació de pagaments online, presencials i per transferència amb confirmació immediata.
2. **Pagament online segur:** Integració amb TPV virtual, targetes de crèdit/dèbit i altres sistemes electrònics.
3. **Gestió de recaptació en efectiu:** Control i registre de tots els pagaments presencials.
4. **Gestió de màquina Cash Keeper:** Manteniment, reposició i control de la màquina per al cobrament automàtic en efectiu.
5. **Emissió de rebuts i factures:** Generació automàtica de documents acreditatius per cada inscripció o abonament.
6. **Control de devolucions i cancel·lacions:** Processament automàtic segons les condicions establertes per l'Ajuntament.

C) Gestió d'activitats i horaris

1. **Configuració d'activitats:** Possibilitat d'introduir activitats, torns, grups i monitors responsables.
2. **Assignació d'espais i recursos:** Control de disponibilitat de pistes, sales i equipament.
3. **Control de capacitat i aforament:** Sistemes automàtics per evitar sobrepassar la capacitat.

D) Comunicació i atenció a la ciutadania

1. **Notificacions automàtiques:** Confirmació d'inscripció, recordatoris de pagament, modificacions d'horari i anul·lacions.
2. **Atenció presencial i telefònica:** Servei d'assessorament i resolució de consultes presencials i per telèfon.
3. **Accés a informació personalitzada:** Els usuaris podran consultar el seu historial, activitats inscrites i estat de pagament.
4. **Canal de contacte digital:** Correu electrònic i/o xat per a consultes i incidències.

E) Seguretat i compliment legal

1. **Protecció de dades personals:** Compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).
2. **Seguretat de la plataforma:** Sistema de login segur, còpies de seguretat automàtiques i control d'accés per nivells.
3. **Auditoria i traçabilitat:** Registre complet de totes les accions realitzades dins del sistema.

F) Informes i anàlisi

1. **Estadístiques d'inscripció i participació:** Informe mensual i anual per tipus d'activitat, edat i sexe.
2. **Indicadors econòmics:** Resum de recaptacions per activitats, abonaments i entrades.
3. **Exportació de dades:** Possibilitat d'exportar informes en formats comuns (Excel, PDF, CSV).

G) Suport tècnic i manteniment

1. **Assessorament inicial:** Suport en la configuració de l'aplicació i formació del personal municipal.
2. **Manteniment continu:** Actualitzacions de la plataforma, resolució d'incidències i millores de seguretat.
3. **Servei d'emergència:** Assistència en cas d'errors crítics o interrupcions del servei.
4. **Manteniment de maquinari associat:** Supervisió i manteniment de dispositius com la màquina Cash Keeper.

2.2 Personal i Recursos Materials

1. La prestació d'aquest servei es farà sota la supervisió de la Regidoria d'Esports de l'Ajuntament de Montcada i Reixac.
2. L'empresa adjudicatària aportarà tots els recursos humans i materials necessaris. El personal que realitzi les tasques objecte d'aquest contracte estarà sota la dependència laboral de l'empresa adjudicatària d'acord amb la legislació laboral vigent. No existirà cap relació contractual entre l'Ajuntament de Montcada i Reixac i el personal de l'empresa adjudicatària, ni cap obligació respecte el mateix.

3. L'empresa adjudicatària serà responsable de que el personal disposi de la **formació, experiència i titulació** segons normativa vigent, per desenvolupar amb excel·lència les tasques requerides en aquest contracte.

2.3 Control, seguiment i inspecció de la prestació del servei

El control, seguiment i inspecció de la prestació del servei serà realitzat per l'Ajuntament de Montcada i Reixac a través de la Regidoria d'Esports, que comunicarà a l'empresa adjudicatària qualsevol aspecte a tractar i que atendran totes les indicacions que li siguin proposades i les duran a terme.