



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE GESTIÓ, SOCORRISME, CONTROL
D'ACCESSOS, NETEJA I MANTENIMENT DE LA PISCINA MUNICIPAL
DESCOBERTA DE LA ZONA ESPORTIVA EL TURÓ (TEMPORADA ESTIU
2026)**



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la gestió integral del servei públic de la piscina municipal descoberta de Polinyà durant la temporada de bany de l'any 2026, que inclou, les funcions de socorrisme, control d'accessos, neteja i manteniment de la instal·lació, amb la finalitat de garantir el correcte funcionament del servei, la seguretat de les persones usuàries i la qualitat de les prestacions, d'acord amb les condicions establertes en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

L'objectiu principal és garantir que la instal·lació estigui en un estat òptim per a l'ús públic durant la seva franja horària operativa. A aquest efecte, l'adjudicatari haurà de destinar el temps necessari, tant abans com després de l'horari d'obertura al públic, per dur a terme totes les tasques necessàries per garantir que la instal·lació es trobi en òptimes condicions de funcionament en tot moment.

2.- TERMINI DEL CONTRACTE

El contracte tindrà un termini de vigència inicial des de la formalització i fins el 6 de setembre de 2026, concretant el termini de l'execució de la prestació del servei de l'1 de juny al 6 de setembre de 2026.

3.- EQUIPAMENTS OBJECTE DEL CONTRACTE

L'equipament sobre el qual es prestarà el servei és la Piscina Municipal descoberta, i consta de:

- Vas de piscina gran de 25m x 12m.
- Altres vasos (vas infantil 2 zones):
 - Zona de jocs
Dimensions: 7,20m x 14,20m.
Profunditat: 0,10m.
 - Zona de platja
Dimensions: 13 m x 7,5 m.
Profunditat: 0,10/0,80
- Zona de platja.
- Edifici de vestidors, recepció, dutxes i serveis.
- Zones verdes i arbrades dins del recinte.
- Sala de recepció i espai d'administració.
- Espai per a infermeria.



- Recepció i espai d'administració.
- Zona de gespa natural amb sistema de reg (aproximadament 1.235 m²).
- Zona de platja amb paviment de gres antilliscant.
- Zona de peus descalços (aproximadament 605 m²).
- Sala de neteja. (l'accés i ús d'aquests espais estarà coordinat amb l'empresa de manteniment tècnic).
- Sala de material. (l'accés i ús d'aquests espais estarà coordinat amb l'empresa de manteniment tècnic).
- Sala de maquinària i magatzem de productes químics (l'accés i ús d'aquests espais estarà coordinat amb l'empresa de manteniment tècnic).

L'adjudicatari serà responsable de la gestió, el control d'accessos, el salvament, socorrisme i primers auxilis, la neteja i el manteniment general de tots aquests espais durant l'horari d'obertura i de prestació del servei. Així mateix, haurà de destinar el temps necessari i garantir les tasques necessàries abans i després d'aquest horari per preparar i deixar la instal·lació en òptimes condicions per al seu funcionament l'endemà, d'acord amb les prestacions que es detallen en els apartats següents.

El desenvolupament de la prestació de servei es realitzarà d'acord a la programació dels equipaments i les activitats que en ells es desenvolupin i inclourà la gestió de les dotacions necessàries i la seva adequació als horaris. La prestació de servei també ha de contemplar les substitucions i baixes per contingència comú i/o extraordinària.

4.- CARACTERÍSTIQUES ESPECÍFIQUES DEL SERVEI.

Les característiques específiques del servei seran les necessàries per garantir el correcte funcionament de les instal·lacions objecte del contracte en les tasques de servei de gestió, salvament, socorrisme i primers auxilis, control d'accessos, neteja i manteniment de la piscina municipal descoberta de la zona esportiva el Turó durant la temporada d'obertura (temporada estiu 2026, compresa des de l' 1 de juny (venda anticipada del 1 de juny al 5 de juny) al 6 de setembre).

Tot el personal que realitzi les tasques objecte d'aquest contracte estarà sota la dependència laboral exclusiva de l'empresa adjudicatària.

No obstant això, a efectes funcionals, el personal adscrit al servei dependrà de l'Ajuntament de Polinyà, que exercirà la direcció i supervisió de les tasques a través de les seves àrees competents, d'acord amb la següent distribució:

1. **Dependència de l'Àrea d'Esports:** Per a totes les qüestions relatives a la gestió ordinària i conducció del servei, que inclouen, entre d'altres:
 - Coordinació d'horaris d'obertura i tancament de les instal·lacions.



- Gestió de reserves i atenció a usuaris, entitats i casals d'estiu.
- Supervisió de les tasques de recepció i control d'accessos.
- Comunicació d'incidències diàries relatives a l'ús de la instal·lació.
- Preparació de l'espai pel correcte desenvolupament del servei.

2. Dependència de l'Àrea de Territori (o Serveis Tècnics Municipals): Per a totes les qüestions relatives al manteniment preventiu i correctiu de les infraestructures i equipaments, que inclouen, entre d'altres:

Les tasques de consergeria, manteniment bàsic, neteja i manteniment i neteja de la piscina municipal descoberta fora de l'horari d'obertura de la mateixa, i el temps necessari d'abans i de després de l'obertura, estant sent executades per l'empresa adjudicatària del contracte de conducció i manteniment del recinte esportiu El Turó. L'adjudicatari del present contracte tindrà l'obligació de coordinar-se amb l'empresa de manteniment en els termes que s'estableixen en aquest plec.

L'empresa adjudicatària haurà de designar un/a Coordinador/a del Servei que actuarà com a interlocutor principal i serà responsable de canalitzar les comunicacions a l'àrea municipal que correspongui en cada cas.

Les funcions que s'hauran de dirigir o coordinar amb l'empresa adjudicatària del contracte de conducció i manteniment del recinte esportiu El Turó són les següents:

- **Comunicació d'incidències tècniques:** Qualsevol membre del personal (socorrisme, recepció, neteja) que detecti una anomalia de caràcter tècnic (relativa a la qualitat de l'aigua, maquinària, sistemes elèctrics o hidràulics) ho comunicarà immediatament al Coordinador/a del servei. El/La Coordinador/a serà responsable de transmetre la incidència de forma immediata i simultània al responsable designat per l'empresa de manteniment i a l'ajuntament, utilitzant el canal establert i registrant-la en el full d'incidències diari.
- **Facilitació d'accés:** El personal de gestió, i especialment el/la Coordinador/a, facilitarà l'accés a les instal·lacions al personal de l'empresa de manteniment per a la realització de les seves tasques programades (controls, revisions, neteja de filtres) i per a la reparació d'avaries, especialment fora de l'horari d'obertura al públic.

5. TASQUES PREPARATÒRIES I HORARIS DE FUNCIONAMENT DEL SERVEI

5.1. Tasques preparatòries i venda anticipada d'abonaments

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme les tasques administratives i preparatòries necessàries per a la correcta posada en funcionament del servei.



En aquest sentit, durant la setmana de l'1 al 5 de juny de 2026, ambdós inclosos, l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme la venda anticipada d'abonaments i carnets, així com la resta de tasques administratives associades. En conseqüència, des de la formalització del contracte haurà de realitzar les actuacions prèvies imprescindibles per a la posada en marxa del servei, entre les quals s'inclouen, entre d'altres, la gestió d'inscripcions, la importació de dades dels usuaris al programari corresponent, la preparació d'abonaments i qualsevol altra actuació necessària per garantir el correcte inici del servei.

Per a la realització d'aquestes tasques, s'haurà de garantir l'atenció al públic en un horari que es comunicarà oportunament, si bé es proposa el següent horari orientatiu per tal de facilitar l'accés a la ciutadania:

- Dilluns 1 de juny : de 17:00 h a 20:00 h
- Dimarts 2 de juny : de 9:30 h a 12:30 h
- Dimecres 3 de juny: de 17:00 h a 20:00 h
- Dijous 4 de juny: de 9:30 h a 12:30 h
- Divendres 5 de juny: de 17:00 h a 20:00 h

Per a la realització de les tasques de venda anticipada d'abonaments, l'empresa adjudicatària haurà de destinar, el personal suficient per garantir una atenció al públic àgil i de qualitat, amb un mínim d'una persona de recepció, durant els horaris establerts.

5.2. Prestació Ordinària del servei (obertura al públic) i horari d'obertura de la instal·lació:

La prestació efectiva del servei, amb l'obertura de la instal·lació al públic, s'iniciarà el **6 de juny de 2026** i finalitzarà el **6 de setembre de 2026**, ambdós inclosos.

Durant el període de prestació ordinària del servei, els horaris d'obertura de la piscina municipal seran els següents:

- **Horari general:** d'11:00 a 20:00 hores de dilluns a diumenge, inclosos els dies festius.
- **Horari preferent per a casals:** de 10:00 a 12:00 hores, els dies laborables, d'acord amb el calendari que facilitarà l'Ajuntament. Durant aquesta franja, es donarà prioritat d'ús als casals d'estiu municipals o autoritzats per l'Ajuntament, sense perjudici que la instal·lació pugui romandre oberta (a partir de les 11:00h) a la resta d'usuaris si l'aforament ho permet.

L'Ajuntament de Polinyà es reserva el dret a modificar puntualment aquests horaris per motius de servei públic, organització d'esdeveniments especials, treballs de manteniment inajornables o altres causes justificades. Aquestes modificacions seran comunicades a l'empresa adjudicatària amb la suficient antelació.



6. SERVEIS A PRESTAR

L'adjudicatària del present contracte serà responsable de la prestació dels següents serveis, amb l'objectiu d'assegurar el correcte funcionament, la seguretat dels usuaris i la qualitat del servei de la piscina municipal descoberta de Polinyà durant la temporada d'estiu 2026. Aquests serveis s'hauran de prestar en coordinació constant i eficaç amb l'empresa encarregada del manteniment tècnic de les instal·lacions.

Les tasques a realitzar inclouen, com a mínim:

6.1. Control d'accessos i recaptació:

- Gestió integral del control d'entrada i sortida dels usuaris a la instal·lació.
- Gestió i expedició d'entrades i abonaments (venda d'entrades diàries i abonaments) segons les tarifes i preus públics aprovats per l'ajuntament, tant durant el període de venda anticipada (de l'1 al 5 de juny de 2026) com durant la prestació ordinària del servei.
- Arqueig diari de caixa, recaptació, liquidació i ingrés dels imports corresponents a les entrades i abonaments, i el seu ingrés a la Tresoreria Municipal, en els termes que s'especifiquin al Plec de Clàusules Administratives.
- Control de l'aforament màxim permès a la instal·lació en tot moment.
- Informar els usuaris sobre les tarifes, horaris i normes d'ús de la piscina.

6.2. Vigilància, socorrisme i seguretat:

- Vetllar per la seguretat dels banyistes a la zona de bany i a tot el recinte.
- Garantir la presència del personal de socorrisme durant tot l'horari d'obertura al públic, de personal de socorrisme degudament titulat i en nombre suficient, d'acord amb la normativa vigent.
- Vetllar pel compliment de la normativa d'ús de la piscina i del recinte per part de les persones usuàries.
- Disposar del material de primers auxilis i de salvament necessari, i mantenir-lo en correcte estat d'ús i estigui fàcilment accessible.
- Prestació de primers auxilis a la zona d'infermeria i activació dels protocols d'emergència, incloent la coordinació amb serveis externs (SEM, Policia Local) si fos necessari.
- Aplicar el protocol d'actuació en cas d'accident, emergència o qualsevol situació de risc per als usuaris.



6.3. Atenció al Públic i Gestió d'Usuaris

L'adjudicatari haurà de garantir un servei d'atenció al públic de qualitat, actuant com a principal punt de contacte per als usuaris de la instal·lació. Les seves funcions seran:

- **Informació general:** Atendre i informar, oferint una atenció amable i eficient als usuaris, sobre el funcionament de la piscina, normatives d'ús, horaris, tarifes i qualsevol altra qüestió relacionada amb el servei.
- **Gestió de consultes, queixes i suggeriments:** Atendre les consultes, queixes o suggeriments dels usuaris, registrant-les en un full de control que estarà a disposició de la Regidoria d'Esports. S'haurà d'establir un protocol per a la seva gestió i, si escau, donar-hi una primera resposta.
- **Aplicació normativa de règim intern:** Vetllar pel compliment de la normativa d'ús de la instal·lació per part dels usuaris, informant-los de les normes i promovent un ambient de respecte i bona convivència.
- **Gestió d'objectes perduts:** Custodiar i gestionar els objectes perduts que es trobin a la instal·lació, establint un registre i un procediment per a la seva devolució.

6.4. Neteja i Manteniment Higienicosanitari

L'adjudicatari ha de garantir que la instal·lació estigui en un estat òptim per a l'ús al públic durant la franja horària operativa del servei. Aquesta prestació s'estén **durant tot l'horari d'obertura de la instal·lació, així com destinar el temps necessari abans i després d'aquest horari per preparar i deixar la instal·lació en òptimes condicions per al seu funcionament l'endemà:**

- Reposició contínua de material consumible als vestidors i serveis (paper higiènic, sabó de mans, etc.).
- Recollida i gestió dels residus generats a les papereres i contenidors de la instal·lació.
- Protocol de neteja davant incidents: L'adjudicatària haurà de disposar d'un protocol d'actuació ràpida per a la neteja i desinfecció immediata en cas de vessaments, vòmits o altres incidents de naturalesa orgànica, que haurà de presentar en el seu Pla de Treball.
- Estat òptim de neteja i desinfecció continuada dels vestidors, dutxes, serveis higiènics, zones comunes (platja, gespa, etc). Els productes de neteja: utilitzats hauran de ser d'ús professional, respectuosos amb el medi ambient i complir amb la normativa vigent sobre productes biocides i desinfectants. L'empresa haurà de disposar de les fitxes tècniques i de seguretat de tots els productes emprats a la instal·lació, a disposició del responsable del contracte de l'Ajuntament.



6.5. Servei de control i manteniment continu de la qualitat de l'aigua durant l'horari de servei.

L'adjudicatària serà responsable de realitzar un control actiu i continu de la qualitat de l'aigua dels vasos de la piscina durant tot l'horari d'obertura al públic, verificant que les condicions de l'aigua són adequades per al bany, i garantint, en finalitzar el servei, que aquesta queda en òptimes condicions per al seu ús el dia següent.

Aquesta prestació té com a finalitat assegurar en tot moment unes condicions higienicosanitàries òptimes per als usuaris i inclou, com a mínim, les següents tasques:

- Realitzar les operacions que es desenvolupen de forma habitual o rutinària cada dia en el marc general de la normativa vigent, i específic del pla d'autocontrol de la piscina municipal i de les instruccions del responsable del contracte designat a tal efecte, amb l'objectiu de garantir el perfecte estat de l'aigua de bany i de la instal·lació.
- Mesuraments periòdics: Realització de mesuraments dels paràmetres fisicoquímics de l'aigua (clor, pH, etc.) amb la freqüència que exigeixi la normativa vigent i, en tot cas, amb una periodicitat mínima que garanteixi la seva correcta supervisió durant la jornada.
- Realitzar les analítiques diàries prèvies a l'obertura, i les que siguin necessàries per controlar la qualitat sanitària de l'aigua durant el moment del bany i amb el resultat de la presa de mostres obligatòries, dur el llibre de registre de les analítiques.
- Control i reposició de les existències de productes químics per a la salubritat de l'aigua.
- Compliment de les normatives sanitàries.
- Vigilància, manteniment i instal·lació de la maquinària de filtrat.
- Totes aquelles que, per la seva naturalesa siguin imprescindibles per garantir el funcionament correcte de les instal·lacions.
- **Control visual:** Supervisió constant de la turbolesa i la transparència de l'aigua.
- **Neteja superficial:** neteja i recollida contínua d'elements flotants a la làmina d'aigua (fulles, insectes, etc.) per mantenir-la en perfecte estat, procurant la deguda qualitat sanitària i neteja de l'aigua per a bany, assegurant que aquesta sigui apta per al bany durant l'horari d'obertura al públic.
- **Registre i comunicació:** Anotació de tots els controls realitzats en un full de registre diari, que estarà a disposició del responsable del contracte de l'Ajuntament. Qualsevol anomalia detectada que requereixi una intervenció tècnica sobre la maquinària o els sistemes de dosificació serà comunicada immediatament a l'empresa de manteniment tècnic, seguint el protocol de coordinació establert.

L'adjudicatari del present contracte tindrà l'obligació de coordinar-se amb l'empresa adjudicatària del contracte que regeix el servei de conducció i manteniment del recinte esportiu El Turó en els termes que s'estableixen en aquest plec, sempre acompanyat per els tècnics del ajuntament per coordinar les mateixes davant de qualsevol dubte.



6.6. Servei d'atenció al públic i gestió d'usuaris

- Atenció i informació general als usuaris.
- Gestió de queixes, suggeriments i incidències no tècniques.
- Foment de la bona convivència i el respecte entre els usuaris.

7. MATERIAL I EQUIPAMENT

Per a la correcta prestació del servei, es delimita la responsabilitat del subministrament de material i equipament de la següent manera:

- **Material a càrrec de l'Ajuntament de Polinyà**

L'Ajuntament posarà a disposició de l'adjudicatari la instal·lació en perfecte estat de funcionament, incloent:

- La infraestructura bàsica (vasos de piscina, edificis, zones verdes, etc.).
- El mobiliari fix de la instal·lació (bancs, penjadors, etc.).
- Els equips tècnics principals (bombes, filtres, sistemes de dosificació), el manteniment dels quals correspon a un altre contracte.

- **Material a càrrec de l'empresa adjudicatària**

L'adjudicatari haurà d'aportar, a càrrec seu, tot el material fungible i l'equipament mòbil necessari per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte. Com a mínim, haurà de subministrar:

- Material de Socorrisme i Primers Auxilis:** Tot l'equipament de salvament (cèrcols salvavides, tubs de rescat, etc.), la farmaciola i el seu material de reposició (gases, desinfectants, benes, etc.), llitera, tauler espinal i altre material necessari per a una primera intervenció, d'acord amb la normativa vigent. L'adjudicatari garantirà que aquest material estigui sempre complet i en perfecte estat d'ús.
- Material de Neteja:** Tots els productes de neteja i desinfecció, estris (galledes, baietes, escombres, etc.) i material consumible per als lavabos i vestidors (paper higiènic, sabó de mans, paper eixugamans, etc.).
- Material de Recepció i Oficina:** El material d'oficina bàsic (bolígrafs, paper, etc.), els consumibles per a la impressió de tiquets o carnets, i qualsevol altre element necessari per a la gestió administrativa del control d'accessos.
- Programari de gestió:** El sistema informàtic necessari per a la gestió d'usuaris, abonaments i accessos, incloent la importació i tractament de dades, així com els equips i suports associats, si escau.



- e) **Productes per al manteniment de l'aigua:** Els productes necessaris per al correcte manteniment de la qualitat de l'aigua de la piscina, excepte la sal, que serà subministrada per l'Ajuntament, sens perjudici de la seva aplicació per part de l'adjudicatària segons les necessitats del servei.
- f) **Uniformitat del Personal:** Tot el personal adscrit als diferents serveis, haurà d'anar totalment uniformat, amb elements d'imatge comuns, amb la roba de treball que garanteixi les condicions higièniques sanitàries, de seguretat i de comoditat per la prestació del servei en el qual estan assignats.

La roba de treball incorporarà els logotips amb la imatge de l'Ajuntament de Polinyà, que seran comunicats amb antelació suficient a l'empresa. La roba de treball no podrà incorporar cap tipus de publicitat, missatge ni referència a cap empresa ni entitat, a excepció del logotip de l'empresa adjudicatària del servei.

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 adjudicatària.

Serà obligatori que tot el personal de l'empresa que presti serveis a les instal·lacions porti una identificació visible que contingui com a mínim informació del seu nom, cognoms i càrrec.

Els licitadors no han de contemplar les despeses de subministrament d'aigua, electricitat.

8. DOTACIÓ DE PERSONAL MÍNIM

L'empresa adjudicatària haurà de garantir, com a mínim, i amb caràcter obligatori, la presència efectiva del personal que es detalla a continuació durant tot l'horari d'obertura al públic, així com el temps necessari abans i després per a la correcta posada en funcionament i tancament de la instal·lació. Tot el personal haurà de disposar de la formació i titulació adequades per al lloc de treball:

- **Coordinador/a del servei:** Responsable de la gestió general del servei.
Funcions:
 - interlocutor amb l'Ajuntament i responsable de la coordinació amb l'empresa adjudicatària del contracte de servei de conducció i manteniment del recinte El Turó.
 - Supervisar el correcte funcionament de tots els serveis objecte del contracte i el compliment de les tasques per part del personal al seu càrrec.
 - Gestionar i resoldre les incidències operatives diàries.

Aquesta persona podrà compatibilitzar les seves funcions amb tasques de socorrisme, sempre que disposi de la titulació corresponent.



- **Socorristes:** com a mínim una (1) persona socorrista per cada torn de forma continuada, així que es garanteixi la cobertura de tot l'horari d'obertura al públic. L'adjudicatari haurà de valorar, en funció de l'afluència i les activitats, la necessitat de reforçar aquest servei en moments de màxima ocupació (caps de setmana, festius, onades de calor, activitats extraordinàries tals com el bany nocturn, etc).

Tot el personal de socorrisme haurà d'estar en possessió de la titulació oficial en vigor i inscrit al registre corresponent. En cap cas es podrà obrir l'equipament sense aquest servei.

Funcions:

- Vigilància activa i permanent de les zones de bany i platja.
- Vetllar pel control del compliment de la normativa d'ús de la piscina per part dels usuaris.
- Intervenció immediata en cas d'accident o situació d'emergència.
- Prestar els primers auxilis i, si s'escau, activar els protocols d'emergència externs.
- Revisar diàriament l'estat dels equips de salvament i de la farmaciola.
- **Personal de recepció, control d'accessos i atenció al públic:** com a mínim una (1) persona per cada torn, de manera que es garanteixi la cobertura de tot l'horari d'obertura, encarregat o encarregada de la venda d'entrades, control d'accés i atenció al públic.
- El personal de recepció, control d'accessos i atenció al públic ha de disposar d'experiència demostrable en atenció al públic.

Funcions:

- Controlar les entrades i sortides del recinte.
 - Realitzar la venda d'entrades i abonaments, així com la gestió de les inscripcions.
 - Efectuar l'arqueig i tancament de caixa diari.
 - Atendre i informar els usuaris sobre horaris, tarifes, normatives i activitats.
 - Gestionar les queixes, suggeriments i objectes perduts.
 - Comunicar al coordinador/a qualsevol incidència detectada.
- **Personal de Neteja:** l'adjudicatària haurà de disposar de personal suficient per garantir el compliment de les freqüències de neteja definides al Pla de Neteja durant tota la jornada. El personal de neteja ha de tenir formació o experiència en neteja d'instal·lacions d'ús públic, preferiblement esportives.

Funcions:

- Neteja i desinfecció diària i continuada de vestidors, dutxes i serveis higiènics.
- Reposició del material consumible (paper higiènic, sabó, etc.) als serveis sempre que sigui necessari.



- Neteja de les zones comunes, àrea de recepció i espais de platja i gespa (recollida de papers i residus).
 - Buidatge de les papereres del recinte.
- **Personal de manteniment:** Personal suficient per garantir el compliment de les tasques de manteniment definides en el present plec.

L'empresa adjudicatària serà responsable d'aportar el personal necessari, tant en nombre com en qualificació, per garantir la correcta prestació de tots els serveis descrits en aquest Plec durant la totalitat de l'horari d'obertura de la instal·lació. La dotació de personal haurà de cobrir totes les funcions, torns, dies festius, vacances, baixes o qualsevol altra absència del personal.

Els licitadors poden incrementar el nombre e persones destinades a cada servei, en funció de les necessitats de cada cas. En cap cas això serà un motiu per incrementar el preu de l'oferta econòmica proposada.

Tot el personal adscrit al servei haurà d'anar degudament uniformat i portar una identificació visible amb el seu nom i càrrec, per tal de ser fàcilment reconegut pels usuaris.

L'adjudicatari del present contracte tindrà l'obligació de coordinar-se amb l'empresa adjudicatària del contracte de conducció i manteniment del recinte esportiu el Turó en els termes que s'estableixen en aquest plec, sempre acompanyat per els tècnics del ajuntament per coordinar les mateixes davant de qualsevol dubte.

8.1. OBLIGACIÓ DE SUBSTITUCIÓ DEL PERSONAL

L'empresa adjudicatària està obligada a garantir en tot moment la presència efectiva del personal mínim adscrit al servei, tal com es detalla en el present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPT), per a la correcta prestació de totes les funcions objecte del contracte, incloent la cobertura de torns, dies festius, vacances, baixes per incapacitat temporal o qualsevol altra absència.

En cas d'absència imprevista de qualsevol membre del personal adscrit al servei, l'adjudicatària haurà de garantir la seva substitució per una altra persona amb la mateixa qualificació professional o superior, respectant els següents terminis màxims des del moment en què es tingui coneixement de l'absència:



- a. *Personal de Socorrisme*: La substitució s'haurà de produir de forma immediata i, en qualsevol cas, en un termini màxim de dues (2) hores. La instal·lació no podrà romandre oberta al públic en cap moment sense la presència del nombre mínim de socorristes exigint per la normativa i el PPT.

- b. *Resta de personal adscrit al servei* (recepció, neteja, manteniment): La substitució s'haurà de produir en un termini màxim de vint-i-quatre (24) hores.

De conformitat amb l'article 202 LCSP, el compliment dels terminis de substitució establerts en aquesta clàusula té la consideració de condició especial d'execució del contracte.

Així mateix, atesa la seva importància per a la seguretat dels usuaris, el compliment de l'obligació de substitució del personal de socorrisme en el termini fixat es qualifica com a obligació contractual essencial als efectes del que preveu l'article 211.1 f) LCSP, podent donar lloc a la resolució del contracte.

L'incompliment dels terminis màxims de substitució establerts en aquesta clàusula serà objecte de les penalitats tipificades com a infracció greu o molt greu, segons correspongui, en la clàusula relativa al règim de penalitats establertes al PCAP.

9. DOTACIÓ MÍNIMA D'HORES DE SERVEI

Per tal de garantir la correcta cobertura del servei i permetre una valoració homogènia de les ofertes, s'estableix una dotació mínima obligatòria d'hores de socorrisme per a tota la temporada de bany 2026. Aquestes hores constitueixen la base mínima del servei, sense perjudici de les millores que puguin oferir els licitadors.

El càlcul de les hores mínimes per a la temporada (de l'1 de juny al 6 de setembre de 2026, ambdós inclosos) és el següent:

- Correspon a la cobertura durant l'horari d'obertura al públic (de 11:00 a 20:00 hores).
 - Període: 93 dies (del 6/06 al 6/09).
 - Hores diàries: 9 hores.
 - **Total servei ordinari: 837 hores** (93 dies x 9 hores/dia).

 - Ampliació per a casals d'estiu (de 10:00 a 11:00): **35 hores**.



- Servei per a activitats nocturnes programades per l'Ajuntament: **5 hores de durada de l'activitat**. En aquesta activitat, com a mínim, s'ha de comptar amb socorrista, una persona a recepció, neteja i manteniment.
- Període de venda anticipada: **15 hores**
- Altres (tasques de preparació administrativa prèvia, tancament, activitats, etc): **73 hores**
- **Activitats extraordinàries:** Les hores necessàries per cobrir activitats extraordinàries no incloses en el còmput anterior (com festes o esdeveniments especials) seran definides per l'Ajuntament segons les necessitats i es gestionaran d'acord amb les condicions que s'estableixin al Plec de Clàusules Administratives Particulars. El licitador haurà de preveure la capacitat per a donar cobertura a aquests serveis addicionals.

PERSONAL PISCINA ESTIU (Orientatiu)

Perfil professional	Hores setmanals orientaves
Àrea d'atenció al client (G4)	
Recepcionista i atenció públic	77
Àrea esportiva (G3)	
Coordinació i Socorristes Piscina	77
Àrea manteniment i neteja (G5)	
Operaris manteniment	40
Operaris neteja	40

El còmput d'hores establert té caràcter orientatiu i podrà ser modificat per l'Ajuntament en funció de les necessitats del servei, prèvia comunicació a l'adjudicatària amb una antelació suficient. En cap cas això serà un motiu per incrementar el preu de l'oferta econòmica proposada.

10. OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES DE COORDINACIÓ

Per garantir el correcte funcionament de la instal·lació i evitar duplicitats o interferències, l'adjudicatària haurà de coordinar la seva actuació de manteniment y neteja de la piscina, d'acord amb la distribució funcional i horària de les tasques amb l'empresa adjudicatària del servei de conducció i manteniment del recinte esportiu El Turó.

Amb caràcter general, i d'acord amb el què s'ha establert en apartats anteriors, s'estableix que:

- L'adjudicatària serà responsable de la gestió operativa de la instal·lació durant l'horari d'obertura al públic, així com del temps necessari abans i després per a la seva posada en funcionament i tancament.



- Les actuacions de caràcter tècnic es desenvoluparan de manera coordinada amb els serveis de manteniment, d'acord amb les necessitats de la instal·lació i les indicacions de l'Ajuntament.

A tal efecte, s'estableixen les següents obligacions de coordinació:

- **Protocol de Comunicació d'Incidències:** L'adjudicatari haurà de designar un responsable del servei (Coordinador/a) que actuarà com a interlocutor únic. Qualsevol anomalia o incidència de caràcter tècnic detectada pel personal adscrit a aquest contracte (ex: terbolesa de l'aigua, sorolls estranys a la maquinària, fallades en la impulsió d'aigua, etc.) haurà de ser comunicada de forma immediata i simultània al responsable designat per l'Ajuntament i al responsable de l'empresa adjudicatària del contracte de servei de conducció i manteniment del recinte esportiu El Turó, a través dels canals que l'Ajuntament estableixi. Aquesta comunicació haurà de quedar registrada en el full d'incidències diari.

11. OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE SEGURETAT I PLA D'AUTOPROTECCIÓ

L'empresa adjudicatària declara conèixer i es compromet a complir i fer complir al seu personal el Pla d'Autoprotecció (PAU) vigent de la instal·lació de la piscina municipal del Turó, que li serà facilitat per l'Ajuntament de Polinyà.

En particular, l'adjudicatari assumeix les següents obligacions:

- **Coneixement i Aplicació:** Garantir que tot el personal adscrit al servei, especialment el coordinador/a i l'equip de socorrisme, tingui un coneixement exhaustiu del PAU, especialment dels plans d'actuació davant d'emergències (incendi, accident, evacuació, etc.) i de les vies d'evacuació i punts de reunió.
 - **Formació del Personal:** L'adjudicatari serà responsable de formar el seu personal en relació amb el PAU abans de l'inici de la temporada de bany. Aquesta formació haurà de quedar documentada i estar a disposició del Responsable del Contracte de l'Ajuntament.
 - **Col·laboració en Simulacres:** El personal de l'adjudicatari tindrà l'obligació de participar activament en tots els simulacres d'emergència que l'Ajuntament de Polinyà pugui organitzar durant la vigència del contracte.
 - **Responsabilitat:** L'incompliment de les obligacions derivades del Pla d'Autoprotecció, especialment aquelles que puguin posar en risc la seguretat dels usuaris o del personal, serà considerat un incompliment de caràcter molt greu als efectes del règim de penalitats del contracte.
- L'incompliment de les obligacions de coordinació descrites en aquest apartat serà considerat un incompliment del contracte i podrà ser objecte de les penalitzacions que s'estableixin en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.



12. PLA DE TREBALL A PRESENTAR PELS LICITADORS

Els licitadors hauran de presentar un Pla de Treball que contempli, com a mínim:

- **Metodologia de treball i organització dels serveis** Descripció detallada dels procediments i protocols que s'aplicaran per a la correcta execució de cada un dels serveis descrits a l'apartat 3 d'aquest plec:
 - **Control d'accessos i gestió administrativa:** Sistema de venda d'entrades i abonaments, mètode de control d'aforament, i procediment per a l'arqueig de caixa diari i l'ingrés a la Tresoreria Municipal.
 - **Vigilància, seguretat i socorrisme:** Planificació de la vigilància activa de les zones de bany, protocol d'actuació en cas d'emergència o accident, i sistema de control i manteniment del material de primers auxilis i salvament.
 - **Neteja i manteniment higiènicosanitari:** Programació de les freqüències de neteja per a cada espai (vestidors, serveis, platges, zona de gespa), productes a utilitzar (aportant fitxes tècniques si s'escau), i procediment per a la reposició de consumibles.
 - **Atenció al públic:** Protocol d'acollida i informació als usuaris, i sistema de gestió de queixes, suggeriments i incidències.
- **Relació de personal que s'adscriurà al servei, amb currículum i titulacions.**

El licitador haurà de presentar una relació nominal del personal que es compromet a adscriure a l'execució del contracte, detallant per a cada membre de l'equip:

- Nom i cognoms.
- Càrrec i funcions principals que desenvoluparà.
- Titulació i formació específica (especialment per al personal de socorrisme i coordinació).
- Experiència professional en serveis similars.
- Dedicació horària prevista. S'haurà d'aportar el *currículum vitae* anonimitzat de la persona proposada com a coordinadora del servei.



- **Protocol d'actuació** en cas d'accident, emergència o situacions de risc.
- **Protocol de cobertura de baixes i absentisme:** Pla de contingència per garantir la cobertura immediata de qualsevol absència del personal adscrit, especialment del servei de socorrisme, per tal que la instal·lació no hagi de tancar en cap cas per manca de personal.
- **Protocol de coordinació amb l'empresa de manteniment tècnic:** Descripció del sistema de comunicació per reportar incidències tècniques (avaries, problemes amb la qualitat de l'aigua, etc.). S'haurà de designar un responsable i un canal de comunicació àgil (telèfon, aplicació, etc.) per garantir una resposta ràpida.
- **Protocol de gestió d'incidències no tècniques:** Procediment per a la resolució de conflictes entre usuaris, incompliment de la normativa interna de la piscina, etc., i sistema de comunicació d'aquestes incidències a la Regidoria d'Esports.
- **Protocol de gestió de conflictes i comportaments incívics:** Descripció del procediment d'actuació del personal davant de conflictes entre usuaris, actes de vandalisme o incompliments greus o reiterats de la normativa interna. Aquest protocol haurà de definir els nivells d'intervenció (avís verbal, expulsió de la instal·lació) i el canal de comunicació per sol·licitar, si fos necessari, la intervenció de la Policia Local o del Responsable del Contracte.
- **Proposta d'actuacions de posada en marxa** Descripció de la planificació per a les tasques preparatòries, incloent l'organització del servei de venda anticipada d'abonaments durant la setmana del 1 al 5 de juny de 2026, detallant horaris i personal destinat a aquesta funció.
- **Pla de neteja i desinfecció detallat.**

13. GESTIÓ DE DADES D'USUARIS I COMPATIBILITAT DE SISTEMES

13.1. Obligació de gestió de dades històriques

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema informàtic (programa de gestió) per al control d'accessos i la gestió dels abonaments i entrades. Aquest sistema haurà de permetre, obligatòriament, la importació i el tractament de la base de dades històrica d'usuaris de temporades anteriors, que serà facilitada per l'Ajuntament de Polinyà.

L'objectiu d'aquesta mesura és garantir la continuïtat en la gestió, facilitar la renovació dels abonaments als usuaris recurrents i optimitzar els processos administratius.



13.2. Requisits tècnics per a la importació de dades

- L'Ajuntament de Polinyà lliurarà a l'adjudicatari un fitxer amb les dades dels usuaris en un format estàndard i interoperable (format **.CSV** o **.XLSX**).
- El fitxer contindrà, com a mínim, els camps necessaris per a la gestió del servei, com ara: Nom, Cognoms, DNI/NIE, data de naixement, adreça, telèfon de contacte, correu electrònic i tipologia de l'últim abonament adquirit.
- El procés de càrrega i integració d'aquestes dades al sistema de gestió de l'adjudicatari anirà a càrrec seu i haurà d'estar completat abans de l'inici del període de venda anticipada d'abonaments. L'adjudicatari serà responsable de garantir la integritat i la correcta migració de les dades.

14 . CONTROL, SEGUIMENT I INSPECCIÓ DEL SERVEI

L'Ajuntament de Polinyà, a través de la Regidoria d'Esports, exercirà la supervisió i el control de la correcta execució del contracte, verificant el compliment de totes les obligacions assumides per l'empresa adjudicatària.

14.1. Responsable del Contracte

L'Ajuntament designarà un/a tècnic/a municipal com a Responsable del Contracte, que actuarà com a interlocutor principal amb l'adjudicatari. Les seves funcions seran:

- Supervisar l'execució diària del servei.
- Donar les instruccions necessàries a l'adjudicatari per a la correcta prestació del servei.
- Validar els informes periòdics presentats per l'empresa.
- Informar sobre les incidències i, si s'escau, proposar l'aplicació de penalitzacions.
- Rebre i canalitzar les comunicacions entre l'adjudicatari i l'empresa de manteniment tècnic.

14.2. Obligacions d'Informació de l'Adjudicatari

L'empresa adjudicatària haurà de presentar a la Regidoria d'Esports la següent documentació de seguiment:

- **Informe diari d'incidències:** Un resum de qualsevol anomalia o fet rellevant ocorregut durant la jornada (incidències amb usuaris, necessitats de neteja extraordinària, comunicacions amb l'empresa de manteniment, etc.).
- **Informe setmanal d'accessos:** Dades estadístiques sobre el nombre d'usuaris, desglossat per tipus d'entrada (puntual, abonament, etc.).
- **Memòria final de temporada:** Un cop finalitzat el període de prestació del servei, l'adjudicatari lliurarà una memòria completa que inclourà, com a mínim:



- Valoració global del desenvolupament del servei.
- Resum de les incidències més rellevants.
- Històric d'accessos de tota la temporada.
- Resum de les queixes i suggeriments rebuts.
- Propostes de millora per a futures temporades.

14.3. Inspeccions i Nivells de Qualitat

L'Ajuntament de Polinyà, a través del Responsable del Contracte o del personal que designi, podrà realitzar inspeccions a les instal·lacions en qualsevol moment i sense previ avís per verificar el compliment de les obligacions de l'adjudicatari.

Es valoraran especialment els següents indicadors de qualitat:

- **Compliment dels horaris** d'obertura i tancament de la instal·lació.
- **Presència i adequació del personal mínim** adscrit al servei en tot moment segons l'establert en el present plec.
- **Estat de neteja i higiene** de les instal·lacions, especialment vestidors i lavabos.
- **Correcta uniformitat i identificació** del personal.
- **Actitud i tracte del personal** davant els usuaris.
- **Compliment de la normativa d'ús** de la instal·lació (s'entregarà a l'adjudicatari en el moment de l'adjudicació).
- **Funcionament del protocol de comunicació** amb l'empresa de manteniment i amb l'Ajuntament.
- Registre i comunicació d'incidències relatives a la prestació del servei.
- Puntualitat dels operaris.
- Ordre i manteniment dels espais.
- Compliment de la metodologia de treball i de les funcions establertes.
- Altres aspectes que es considerin oportuns.

El compliment deficient d'aquests indicadors podrà ser causa d'aplicació de les penalitzacions previstes al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Durant la vigència del contracte l'adjudicatària elaborarà un informe de gestió o fulls de controls d'indicadors que farà arribar en format informàtic i/o en paper a l'Ajuntament de Polinyà.

Aquestes dades de gestió seran de caràcter intern i de gestió ordinària durant tots els mesos, per així poder tenir un major coneixement del funcionament ordinari i incidències mes a mes i de la projecció de futur.



15.- CONTROL, SEGUIMENT I INSPECCIÓ DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Un cop formalitzat el contracte, es constituirà una Comissió de seguiment amb la funció genèrica de vetllar pel correcte funcionament del servei, i en concret donar el vist i plau a:

- Pla d'utilització de la instal·lació
- Pla de conservació i manteniment
- Memòria anual.
- Reglament intern.
- Aprovació de serveis complementaris.

La Comissió serà presidida pel representant escollit per l'Ajuntament.

Per al compliment de les seves funcions la Comissió es reunirà com a mínim una vegada durant la vigència del contracte o, sempre que es consideri convenient per alguna de les parts.

La comissió de Seguiment estarà composta, com a mínim, pels següents membres:

- El/la Regidor/a d'Esports
- El/la Tècnic/a responsable del servei d'Esports
- L'arquitecte tècnic municipal.
- Un representant de l'adjudicatària.

Previ a l'obertura de les piscines es realitzaran reunions preparatòries amb l'ajuntament i l'empresa adjudicatària per concretar les necessitats del servei.

