AJUNTAMENT
DE
TIANA

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'EXPLOTACIÓ I GESTIÓ DE LA PISCINA MUNICIPAL DESCOBERTA DE TIANA PER LES TEMPORADES 2023-2024 I 2024-2025.

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 1 de 18

AJUNTAMENT
DE
TIANA

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

Article 1 Objecte del contracte....3
Article 2 Descripció de la instal·lació....4
Article 3 Horaris i temporades incloses en el contracte....5
Article 4 Manteniment de la piscina....6
Article 5 Tasques d'operació de la instal·lació....6
Article 6 Gestió del servei durant el període d'obertura de la piscina....7
Article 7 Gestió del servei fora del període d'obertura de la piscina....9
Article 8 Normativa legal a complir per l'adjudicatari dels serveis....11
Article 9 Programes de formació, actuació i d'autocontrol....12
Article 10 Consideracions respecte del personal de la instal·lació....13
Article 11 Realització d'enquestes de satisfacció....15
Article 12 Documentació bàsica a presentar durant la prestació del servei....16
Article 13 Característiques bàsiques de l'aplicació informàtica de venda d'entrades i abonaments....17

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 2 de 18

AJUNTAMENT
DE
TIANA

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

Article 1 Objecte del contracte.

La contractació dels serveis de gestió de la piscina municipal descoberta de Tiana durant les temporades 2023-2024 i 2024-2025, i que inclouen:

- L'obertura i el tancament de la instal·lació en els horaris i dies d'obertura fixats en aquest plec.
- La gestió de la recepció i atenció als visitants, incloent-hi la informació al públic, l'administració de la instal·lació i la gestió de la venda d'entrades i abonaments que s'efectuarà mitjançant una plataforma informàtica (actualment «Reserva Play»). La plataforma informàtica de venda d'entrades i abonaments podrà ser la que consideri l'adjudicatari. L'adjudicatari haurà d'efectuar la venda d'entrades també de forma presencial per aquells usuaris que no puguin fer ús de la aplicació informàtica o de la compra online de tickets.
- La prestació dels serveis de vigilància de la instal·lació i de l'ús adequat de la piscina.
- La prestació dels serveis de socorrisme i salvament si escau, incloent-hi la realització de primers auxilis, i la gestió de la infermeria i la reposició de productes a les farmacioles.
- La realització de totes les tasques de manteniment i reparació dels elements de filtratge, bombeig i cloració de la piscina, incloent-hi la reposició de sal i d'altres productes necessaris per mantenir l'aigua de la piscina en bones condicions de PH, cloració i salinitat.
- La neteja manual si s'escau de l'aigua de la piscina i el manteniment de tot el sistema de canalització de l'aigua, tubs, skimmers, decantadors, etc.
- La realització de totes les tasques de manteniment, neteja i reparació dels vestuaris i de les dutxes i WC's de la instal·lació, incloent-hi la reposició de paper higiènic i la reparació o substitució de tots els elements que estiguin malmesos a l'inici del contracte o durant l'execució del contracte.
- Portar el control econòmic de la piscina, i realitzar tots aquells informes tant d'aforament, econòmics, de manteniment i gestió o d'altres que li pugui requerir l'Ajuntament a l'adjudicatari.
- La vigilància i organització de les activitats que concerti o hagi previst l'Ajuntament de Tiana. En el marc d'aquest contracte, l'adjudicatari dels serveis no podrà organitzar activitats de tipus privat o públic, ja que correspon a

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 3 de 18

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

l'Ajuntament la concertació i organització de les mateixes. És responsabilitat seva però mantenir al dia el calendari d'activitats de la piscina.

El present plec descriu els treballs a realitzar per part de l'Adjudicatari, i defineix les condicions, directrius i criteris tècnics generals que han de servir de base per a la realització del contracte.

Article 2 Descripció de la instal·lació

La Piscina Municipal Descoberta d'estiu es troba ubicada al la zona esportiva Eduard Fontserè 7, Tiana, Barcelona, i és propietat de l'Ajuntament de Tiana.

La piscina compta amb el següent equipament:

- Piscina petita de 12,5mt de llarg per 6 mt d'amplada. Amb un aforament de 29 persones
- Piscina gran de 25 mt de llarg x 12,5 mt d'amplada. Amb un aforament de 120 persones
- Una platja de piscina de 820 m^2
- Espai amb gespa per esbarjo amb diversos para-sols d'uns 1.250 m^2 de superfície
- 2 vestidors de 108 m2 de superfície total (38 per dones i 38 per homes)
- L'aforament total és de 330 persones.
- Magatzems:
  - Jardineria 6 m^2
  - Cursets i materials: 8 m^2
  - Productes químics i maquinària: 60 m^2
  - Neteja: 15 m^2
- Sala d'infermeria i farmaciola de 15,5 m^2
- Recepció zona exterior, 140 m2, i espai de recepció de 9 m^2
- Sala de maquines de 12,5 m per 6,5 mt per 3 metres d'alçada, que inclou:
  - Vas compensador 1 : 2 x 2,5 x 2,20 d'alçada.
  - Vas compensador 2 : 3,80 x 3,50 i 2,20 d'alçada
  - 3 Filtres (2 grans i 1 petit).,
  - Dos Motors grans marca KAN500
  - Un motor petit marca MAXI 40T instal·lat el novembre de 2018

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 4 de 18

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

- 4 bombes dosificadores(2 de producció de clor i 2 de regulació de ph) de les que 3 van ser canviades el 2018.
- 1 Centraleta controladora marca CRF Controler 425 per la piscina gran.
- 1 Centraleta controladora marca CRF Controler 640 per la piscina petita.

- La piscina disposa d'un dipòsit de 1000 Lt per cloració i de 250 litres per a regulació del PH dins de la sala de màquines.
- La ventilació de la Sala s'efectua mitjançant ventiladors de la marca Soler i Palau.

Article 3 Horaris i temporades incloses en el contracte.

L'Adjudicatari haurà d'efectuar la gestió i el manteniment de la instal·lació des de l'inici del contracte el maig de l'any 2023 coincidint amb el període de preparació i posada en marxa de la piscina, i fins transcorreguts 2 anys complerts (finalització de la temporada d'hibernació el 30 d'abril de 2025).

L'Adjudicatari obrirà la instal·lació al públic durant els dies indicats a continuació pels anys 2023 i 2024 :

- A partir del 13 de Juny fins al primer diumenge de setembre (inclòs), de forma ininterrompuda, inclosos els dies festius.
- Els 2 caps de setmana següents de setembre i els dies festius de setembre.

L'horari d'obertura al públic serà de les 10:00 fins a les 20:00 de forma ininterrompuda.

L'Ajuntament fixarà, per a cada any, el calendari d'obertura adaptant-ho a les seves necessitats i informarà l'empresa prestadora del servei.

Si el calendari, o el nombre d'hores d'obertura es veuen modificades a l'alça per interès municipal, l'Ajuntament assumirà la despesa de l'ampliació del servei prèvia valoració i acord amb l'empresa adjudicatària.

L'adjudicatari haurà d'efectuar les tasques de preparació i recollida de la instal·lació prèviament als horaris d'obertura, podent també fer-los dins la primera i l'última hora d'obertura. Per aquest motiu organitzarà el seu personal per tal que un cop obri la piscina totes les tasques de neteja dels espais, Lavabos, recepció, etc, estiguin realitzades i la instal·lació endreçada.

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 5 de 18

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

A la finalització de l'horari d'obertura, caldrà dur a terme sempre la recollida d'elements i l'ordenació de les zones d'esbarjo.

Durant la resta de l'any, l'adjudicatari efectuarà les obres/reparacions de manteniment de la instal·lació que siguin necessàries i aquelles acordades amb l'Ajuntament, o que li pugui exigir o encarregar aquest en el marc d'aquest contracte.

Durant el període d'obertura, l'empresa contractista efectuarà les tasques de manteniment i conservació de l'aigua, així com del manteniment de la salubritat i cloració d'aquesta d'acord amb els programes de manteniment que hagi previst en la seva oferta i que com a mínim contindran els indicats a continuació.

Article 4 Manteniment de la piscina

El manteniment de la piscina serà plenament efectuat pel contractista i inclorà les següents característiques:

- Manteniment normatiu. Que inclou:
    - Mantenir les Instal·lacions d'acord amb les normatives vigents (estatals, autonòmiques i ordenances municipals.)
    - Realitzar les inspeccions legals obligatòries d'acord amb les taules de manteniment i inspeccions obligatòries recopilades en el següent document (recull de normativa i bones pràctiques) de la Diputació de Barcelona .
        - https://www.diba.cat/documents/41289/6629960/Taula_manteniment_inspeccions_obligatoris/8079923e-6060-4639-89de-b9049675e0ee
- Manteniment preventiu.
    - Les tasques de manteniment preventiu incorporen les operacions d'actuació, inspecció i reparació preventiva de les instal·lacions, la maquinària i dels equipaments de la instal·lació de la piscina municipal descoberta. L'objectiu de les tasques de manteniment preventiu és mantenir les instal·lacions en les millors condicions d'eficiència i productivitat, amb l'objectiu d'evitar interrupcions d'ús, avaries, despeses per reparacions o alternacions dels seus paràmetres de funcionament normals.
    - Les tasques de manteniment correctiu en cas de reparacions no programades o avaries imprevistes que puguin sorgir en el decurs de l'execució del contracte, per tal de restablir la funcionalitat d'un element (instal·lació, màquina o equipament) no operatiu per qualsevol motiu.

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 6 de 18

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

Article 5 Tasques d'operació de la instal·lació

L'adjudicatari del contracte resta obligat a la posada en marxa i vigilància del correcte funcionament de la instal·lació i de tots els elements mecànics i químics del sistema de tractament d'aigua, de la il·luminació (inclòs el recanvi de lluminàries foses o que han deixat de funcionar per qualsevol motiu). L'adjudicatari també podrà implementar mesures de monitorització a distància de la instal·lació si s'escau.

Efectuarà les tasques d'obertura i tancament de la instal·lació, així com de la posada en marxa i aturada dels elements mecànics i del sistema elèctric i d'il·luminació de la instal·lació.

L'empresa adjudicatària del contracte ha de prestar tots els treballs que siguin necessaris per a garantir la correcta execució del servei de piscina i garantir l'obertura de la instal·lació d'acord amb els requisits que s'assenyalen a continuació:

Article 6 Gestió del servei durant el període d'obertura de la piscina

Els dies previs a l'obertura, dins del període de posada en marxa, l'empresa haurà d'efectuar una neteja generalitzada i posada a punt de la instal·lació, efectuant les obres de reparació que siguin necessàries en els equips i els vestuaris per tal que tot funcioni correctament.

La instal·lació ha de quedar plenament operativa, completament neta i endreçada prèviament al dia d'obertura.

Mentre duri el període indicat d'obertura, l'empresa adjudicatària efectuarà:

- La gestió la instal·lació d'acord amb els requisits especificats en el Reglament d'instal·lacions esportives de l'Ajuntament de Tiana, que s'annexa a aquest plec de condicions.
- El cobrament i la gestió de l'adquisició dels abonaments i entrades d'acord amb el conjunt de tarifes indicades a l'ordenança fiscal núm. 15 que s'annexa també a aquest plec de condicions. Els ingressos per la venda d'entrades i abonaments s'ingressaran en el número de compte corrent indicat per la Tresoreria municipal, pel que en cas d'efectuar-ho via aplicació on-line, aquesta s'haurà d'adaptar per realitzar els ingressos tal com es sol·licita. Igualment, el contractista assumirà les despeses per la gestió dels terminals punts de venda que se li subministrin per tal de gestionar els pagaments de forma manual via targeta de crèdit.

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 7 de 18

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

- Pel que fa als pagaments en efectiu, aquests no seran acceptats i no es preveuen en el marc del contracte.
- Gestionarà el sistema de passis o targetes d'accés i el sistema informàtic de control de l'accés a la instal·lació.
- Prestarà el servei de recepció pel que preveurà que hi hagi sempre una persona d'atenció al públic a la recepció i control d'accés de la Piscina.
- Vetllarà pel bon comportament dels usuaris i de la seguretat interior de la instal·lació, efectuant la mediació entre possibles conflictes que puguin succeir dins la instal·lació durant el període d'obertura. Resta obligat a la crida als corresponents serveis de seguretat (Policia local o mossos d'esquadra) si és el cas, per tal de restablir l'ordre dins la instal·lació.
- Efectuarà l'organització i la gestió de les taules dins la zona de pícnic i vigilarà que no es realitzin usos inadequats de l'espai d'esbarjo de la piscina.
- Efectuarà les tasques de neteja dels vestuaris i dels Wc's de la piscina. Per garantir les actuacions de neteja portarà un registre, visible pels usuaris, indicant les vegades que s'efectua la neteja dels vestuaris i dels lavabos. Com a mínim, cada dia, els vestuaris seran netejats prèviament a l'obertura de la instal·lació, i posteriorment cada 3 hores, amb un mínim de 4 neteges diàries. Els caps de setmana es netejaran amb interludis de 2 hores. En cas de no ser necessari, l'empresa proposarà a l'Ajuntament una nova periodicitat de neteja que podrà ser acceptat o no pels serveis tècnics municipals.
- Garantirà que les papereres i punts d'acumulació de residus de tota mena restin sempre buides, efectuant una volta rotativa de buidatge de tots els punts amb la periodicitat que permeti garantir la inexistència de papereres amb més del 50% de la seva capacitat ocupada. Mai permetrà que hi hagi residus escampats al paviment o al voltant de les papereres, procedint a la seva neteja immediata un cop detecti la incidència.
- El servei de neteja efectuarà també la neteja diària dels porxos, passadissos i exterior d'accés a la instal·lació, així com mantindrà la neteja de la sala d'infermeria, dels magatzems de material i de les sales de màquines.
- Pel que fa a l'equipament de filtració, mantindrà una periodicitat i el registre de les actuacions executades pel que fa a la neteja de vasos, pre-filtres, substitucions d'elements filtrants, aportacions de cloradors i altres productes desinfectants i pel tractament de l'aigua, etc. El registre d'actuacions efectuades serà informàtic i com a mínim indicarà, data i hora, actuació efectuada, quantitats gastades de producte i d'altres observacions a criteri de l'adjudicatari.
- Diàriament, també s'efectuarà la informatització del registre d'actuacions de neteja de la instal·lació, en especial del registre de neteges de Wc's i vestuaris.
- Efectuarà el seguiment i el control de la maquinària de les instal·lacions, i també realitzarà totes les reparacions que siguin necessàries i que comportin l'aturada de la instal·lació fora de l'horari d'obertura diària. Si s'escau, les reparacions i actuacions de

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 8 de 18

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

posada en funcionament i ordre de la maquinària s'efectuaran durant la nit o prèviament a l'obertura.

- Tindrà sempre disponible un servei de manteniment d'emergència o d'urgència per tal d'actuar i resoldre amb la màxima celeritat qualsevol imprevist que representi una aturada de les activitats de la piscina, o una pèrdua parcial d'operativa de la instal·lació.
- Garantirà que no es superi l'aforament màxim permès dins la instal·lació.
- El personal de l'empresa efectuarà les tasques de sega de la gespa de la zona d'oci i es preocuparà d'efectuar l'activació del sistema de rec de la zona de gespa, o el rec mitjançant mànega si s'escau.
- Assumirà totes les despeses dels robots de neteja del fons de la piscina i realitzarà les tasques de neteja manual del fons.

Article 7 Gestió del servei fora del període d'obertura de la piscina

Fora de la temporada d'obertura al públic, l'empresa adjudicatària efectuarà:

Les tasques de posada en funcionament.

- Aquestes tasques s'iniciaran a partir de 1 de maig de cada temporada i duraran com a molt fins a la data d'obertura al públic de la instal·lació. En el primer any del contracte, l'empresa efectuarà totes les tasques de posada en funcionament juntament amb les d'obertura com a conseqüència del possible endarreriment en l'adjudicació d'aquest contracte. Per aquest motiu, preveurà els equips i materials que siguin necessaris per tal d'accelerar els treballs el màxim possible.
- Durant aquest període, l'empresa adjudicatària haurà de nomenar un responsable del manteniment per realitzar totes les funcions vinculades la Pla de Manteniment, respectant el procediment i processos acordats entre l'Ajuntament i l'empresa.
- Quinze dies previs a l'inici de l'obertura al públic de la piscina, el contractista aportarà un personal especialitzat en atenció a l'usuari per tal de coordinar el procediment d'adquisició anticipada d'entrades i abonaments. Durant els matins, a partir de les 10:00 del matí fins les 14:00 hores, aquest personal efectuarà les funcions d'atenció a l'Ajuntament, mentre que a la tarda, de 16:00 a 18:00 hores, estarà a la mateixa piscina. L'Ajuntament destinarà els espais de treball físics d'aquest personal dins del mateix Ajuntament, i els donarà accés a internet per tal de poder fer les tasques d'atenció a l'usuari correctament. Els equipaments informàtics, roba de treball i seguretat, i altre material necessari seran aportats pel contractista. Per les tasques a realitzar a la piscina

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 9 de 18

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

durant la tarda, el contractista aprovisionarà els espais físics de treball que siguin necessaris.

- Durant aquest període, l'empresa ha de conservar i mantenir en perfecte estat de conservació totes les instal·lacions i espais de la Piscina i durà a terme totes aquelles reparacions que siguin necessàries. Informarà l'Ajuntament de possibles avaries o actes vandàlics que impossibilitin la correcta obertura de la instal·lació, i consensuarà amb l'Ajuntament la realització de les inversions i treballs que siguin necessaris amb antelació suficient.
- L'empresa adjudicatària presentarà un programa d'actuació pel període d'obertura de la piscina, preveient les activitats ja programades per part de l'Ajuntament, les peticions d'actes, els esdeveniments esportius contractats o concertats, bé siguin municipals o d'àmbit privat, etc. El programa d'actuació inclourà el programa d'activitats setmanals de la piscina, i el calendari d'actes o esdeveniments, el qual podrà ser adaptat a mesura que es vagin coneixent o acordant noves activitats i actes concertades per part de l'Ajuntament.
- Caldrà durant aquest període, aportar, reposar o substituir la totalitat dels estris i equipaments per a la prestació del servei de piscina i del conjunt d'activitats previstes a realitzar en ella. També s'inclou la reposició o substitució de tots els elements de seguretat i dels equipaments de protecció individual del personal.
- Tot el material que sigui necessari per dur a terme qualsevol manteniment en la piscina serà a càrrec de l'empresa adjudicatària, incloses obres, reposicions, reparacions o substitucions d'equipament, si s'escau, entre d'altres tasques a realitzar. S'inclou també la realització de treballs encarregats o encomanats a tercers o subcontractats.
- Efectuarà les tasques de reparació d'esquerdes i pintat del paviment dels voltants dels vasos de la piscina.
- Repararà o substituirà aquelles unitats malmeses de taules de pícnic, para-sols, papereres, etc.

El subministrament d'energia elèctrica i la reposició anual d'aigua serà a càrrec de l'Ajuntament de Tiana.

L'aturada de la instal·lació i les tasques de vigilància durant la hibernació de la piscina.

- Un cop finalitzat el període d'obertura al públic, l'empresa adjudicatària efectuarà totes les tasques de protecció i guarda de l'equipament per a una nova temporada. Embalarà i emmagatzemarà correctament tot l'equipament de piscina en els espais de la mateixa i deixarà la instal·lació perfectament tancada i preparada per a la nova temporada.

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 10 de 18

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

- Mentre duri el període de tancament, l'empresa efectuarà la monitorització dels mecanismes automàtics de conservació de la salubritat de l'aigua de la piscina, reposant el material químic i els productes de filtrat que siguin necessaris.
- En cas d'optar per l'aturada total de la maquinària de la instal·lació, l'empresa assumirà totes les despeses que en resultin de la neteja i descontaminació de l'aigua de la piscina durant el període de preparació de la instal·lació o posada en funcionament. També es farà càrrec de la neteja del vas de cada piscina i de la protecció del sistema de filtració i cloració mentre no estigui actiu.
- Dins del període de tancament, l'empresa redactarà una memòria d'ús de la instal·lació durant la temporada indicant els paràmetres bàsics d'ús per dia de la instal·lació, aforament diària, quadres de comandament de la piscina, registres de neteja i tasques de reposició d'equips i productes fungibles, actuacions i esdeveniments realitzats, venda d'entrades i abonaments, etc. Dins d'aquesta memòria, efectuarà un informe sobre l'estat de conservació de la maquinària i equipament de la piscina indicant un full de ruta per la renovació de l'equipament si s'escau i informarà dels costos assumits.
- També inclourà el conjunt de plans i programes de formació i actuació i indicarà les accions realitzades dins de cada programa al llarg de l'any.

Article 8 Normativa legal a complir per l'adjudicatari dels serveis.

L'adjudicatari és responsable del compliment del conjunt de prescripcions legals que l'afectin quant a normativa de seguretat i higiene en el treball, altra normativa de caràcter laboral, del compliment dels protocols i normativa que pugui afectar la realització de les tasques de gestió de la piscina municipal i en especial les següents:

- Decret 95/2000, de 22 de febrer, de normes sanitàries a les piscines d'ús públic.
- Decret 165/2001, de 12 de juny, de modificació del Decret 95/2000, de 22 de febrer, pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables a les piscines d'ús públic i es transposa el Reial decret 742/2013, de 27 de setembre, pel qual s'estableixen els criteris tècnics i sanitaris de les piscines.
- Decret 267/2016, de 5 de juliol, de les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de 18 anys.
- Reial decret 73/2018, de 19 de febrer, pel qual s'estableix el Títol professional bàsic en accés i conservació en instal·lacions esportives i es fixen els aspectes bàsics del currículum.

Les regulacions establertes en el «conveni col·lectiu estatal de manteniment i conservació d'instal·lacions aquàtiques» pel que fa als seus treballadors.

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 11 de 18

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

Qualsevol altra normativa que es desenvolupi i entri en vigor durant el període d'execució d'aquest contracte.

L'Adjudicatari resta obligat a posar en coneixement de l'Ajuntament qualsevol aspecte legal que sigui d'obligat compliment en relació al manteniment i normativa de seguretat de la instal·lació de la piscina municipal descoberta, i que romangui fora de l'àmbit de gestió del contractista.

Article 9 Programes de formació, actuació i d'autocontrol.

L'adjudicatari és responsable de la redacció, posada en marxa i seguiment dels següents plans o programes:

- Pla de prevenció de la legionel·losi, desinfecció i prevenció de fongs, i actuació davant d'altres malalties amb possible origen en els equipaments d'aigua.
- Pla de desratització i desinsectació dels espais de la piscina.
- Pla de neteja i desinfecció de les instal·lacions.
- Pla de conservació del sistema de filtració i cloració, i de tot el sistema de tractament d'aigua a les dos piscines.
- Pla de formació del personal de manteniment.
- Programa de socorrisme i formació dels socorristes, i el protocol d'actuació i normes de seguretat a adoptar pel personal tècnic davant de possibles accidents dels usuaris.
- Pla de prevenció de riscos laborals.
- Efectuarà un programa d'autocontrol de la qualitat en el que quedi recollit entre d'altres:
    - Els protocols d'informació als usuaris,
    - El protocol de bones pràctiques en la comunicació amb els usuaris,
    - El protocol de resposta del personal davant de qualsevol tipologia de conflictes amb els usuaris,
    - El protocol de compra i venda d'entrades i abonaments i el mecanisme d'informació als usuaris de la instal·lació.
    - El mecanisme de vigilància i autocontrol de qualitat del servei prestat i el programa de resposta davant incidències detectades en el funcionament i la neteja de la instal·lació.
    - Protocol de control de l'aforament màxim i informació de l'aforament màxim de la instal·lació.

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 12 de 18

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

S'adjunta com a annex 3 els continguts mínims dels plans d'actuació, gestió i control, tot i que el contractista podrà adaptar-los segons les seves necessitats.

Article 10 Consideracions respecte del personal de la instal·lació

Per tal de garantir correctament la gestió de la instal·lació així com la seguretat de les persones usuàries, aquesta haurà de disposar del següent personal com a mínim durant tot el període d'obertura de les instal·lacions (de dilluns a diumenge de 10.00 h a 20.00 h):

- 1 recepcionista o persona en la recepció.
- Els socorristes seguents:
  - 1 Socorrista des de l'obertura de la instal·lació i fins les 17:00 h
  - 1 Socorrista des de les 13:00 h i fins al tancament de la instal·lació.
- 15 dies laborables previs a l'obertura de la instal·lació, el contractista aportarà el personal d'administració per a l'atenció als usuaris durant el procediment de venda anticipada d'entrades i abonaments. Gestionarà l'atenció telefònica en cas que l'Ajuntament comenci el procediment d'adquisició d'entrades i abonaments via l'aplicació, amb antelació a aquests 15 dies previstos de presència física amb personal específicament dedicat.
- 1 Vigilant al control d'accés
- Personal de manteniment especialitzat en equipaments esportius d'aigua.
- Personal de neteja suficient per atendre les necessitats de neteja dels diferents espais segons els requisits mínims d'aquest plec o de les previsions de l'empresa contractista.

Durant els períodes de posada en marxa i hibernació l'empresa contractista haurà de disposar del personal que sigui necessari pel manteniment de la instal·lació i efectuar les reparacions que siguin necessàries.

L'empresa contractista haurà de nomenar una persona responsable per a la coordinació i interlocució amb l'Ajuntament. Aquesta personal haurà de tenir l'autonomia i capacitat suficient per tal d'ordenar canvis en l'organització, coordinar reparacions i assumir els costos que siguin necessaris per tal que el servei de piscina funcioni correctament sense interrupcions durant tot l'any, i en especial durant la temporada d'obertura.

El personal necessari per dur a terme totes les tasques objecte d'aquest contracte, estarà sota la dependència laboral de l'empresa adjudicatària d'acord amb la legislació laboral vigent. No

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 13 de 18

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

existirà cap relació contractual entre l'Ajuntament de Tiana i el personal de l'adjudicatari, així com tampoc cap obligació de l'Ajuntament respecte del mateix o a l'inrevés.

En cas de substitució del personal, l'adjudicatari haurà de presentar a la regidoria d'esports la proposta d'incorporació de qualsevol treballador/a (independentment que ja treballi a altres instal·lacions gestionades per l'empresa adjudicatària). L'Ajuntament donarà la seva conformitat, si s'escau, atès el perfil professional que es proposi, i segons les tasques i/o funcions que el treballador hagi de desenvolupar.

L'empresa adjudicatària serà responsable que el personal disposi de la formació, experiència i titulació adequada per desplegar amb excel·lència les tasques requerides en aquest contracte.

- El personal de salvament i socorrisme haurà d'estar en possessió de la formació o habilitació corresponent segons les tasques que hagin de realitzar i d'acord a la Llei 3/2008, de 23 d'abril, de l'exercici de les professions de l'esport, o la que la substitueixi durant l'execució del contracte.
- El personal responsable del manteniment i del Pla d'Autocontrol cal que tingui formació demostrable en el manteniment de piscines.

S'adjunta a l'annex 2 d'aquest plec el llistat de funcions del personal segons la seva classificació o categoria laboral que poden actuar en l'àmbit d'aquest contracte. L'adjudicatari avaluarà periòdicament l'acompliment de les funcions de tot el personal descrites a aquest annex i, en cas d'un òptim rendiment, intentarà mantenir al llarg de la temporada l'assignació d'aquest personal. El personal tindrà dret a baixes justificades i, en cas d'incapacitats temporals, l'empresa garantirà el traspàs de la informació al treballador suplent. A tal efecte, en qualsevol incorporació de nou personal, faran arribar a la regidoria d'esports una relació del personal adscrit amb els seus horaris de treball i un fitxa tècnica amb les seves dades i "currículum vitae" personal.

L'Ajuntament de Tiana pot sol·licitar a l'adjudicatària la substitució de qualsevol treballador si no està conforme amb el desenvolupament de la seva tasca professional. El mecanisme per a la realització d'aquest tràmit ha d'estar degudament justificat per part de l'Ajuntament, la qual cosa li serà presentat per escrit a l'adjudicatari perquè procedeixi a realitzar la substitució.

L'adjudicatari equiparà a tot el personal adscrit al contracte perquè vagi degudament uniformat atenent als estàndards fixats entre l'adjudicatari i la regidoria d'esports de l'Ajuntament de Tiana. L'adjudicatari dotarà al personal dels Equips de Protecció Individual (EPl) que la normativa vigent estableix.

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 14 de 18

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

En el cas que l'Ajuntament de Tiana instal·li un desfibril·lador en la instal·lació de piscina, el personal de socorrisme haurà de rebre formació en l'ús correcte del desfibril·lador. Per això, l'empresa contractista resta obligada a fer per a tot el personal de la instal·lació i en especial els socorristes, cursos de primers auxilis que continguin formació específica en l'ús del desfibril·lador.

Article 11 Realització d'enquestes de satisfacció.

L'empresa contractista haurà de mantenir actiu un mecanisme d'enquesta de satisfacció sobre la percepció de l'usuari en l'ús de les instal·lacions. Aquesta enquesta de satisfacció inclourà com a mínim els següents àmbits:

1. Satisfacció amb el model d'entrades i el procediment d'adquisició d'entrades i/o abonaments.
   a) Informarà sobre la satisfacció amb el preu assumit pel servei prestat.
   b) Informarà sobre la satisfacció i rapidesa del procediment d'adquisició d'entrades i l'ús de la plataforma.
   c) Informarà sobre el sistema d'atenció a l'usuari durant el procediment de compra d'entrades o abonaments.
   d) Proposarà observacions per a la millora i d'altres aspectes que pugui requerir l'usuari.
2. Satisfacció amb l'ús de la instal·lació.
   a) Informarà sobre l'entrada a la instal·lació, cues, temps d'espera etc.
   b) Informarà sobre l'atenció rebuda pel personal de recepció i sobre la satisfacció en la resolució de dubtes i aclariments.
   c) Informarà sobre l'estat de neteja de la instal·lació en la zona de recepció.
   d) Permetre proposar observacions o suggeriments de millora.
3. Satisfacció en l'ús dels vestuaris.
   a) Informarà sobre la satisfacció en l'aforament dels vestuaris.
   b) Informarà sobre la satisfacció en l'ús de taquilles o zones de guarda-roba.
   c) Informarà sobre la neteja en general dels vestuaris.
   d) Informarà sobre la neteja en general dels lavabos i les dutxes.
   e) Permetre proposar observacions o suggeriments de millora.
4. Satisfacció en l'ús de la instal·lació de piscina.
   a) Informarà sobre l'estat de l'aigua
   b) Informarà sobre la temperatura de l'aigua
   c) Informarà sobre l'atenció i vigilància de la zona d'aigua.

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 15 de 18

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

d) Informarà sobre el servei de socorrisme.
e) Informarà sobre l'estat de neteja de la zona d'aigua i la zona d'esbarjo.
f) Informarà sobre l'estat dels para-sols i sobre la suficiència d'elements d'ombra.
g) Permetre proposar observacions.
h) Proposta de suggeriments de millora.
i) Disposarà d'un camp d'altres observacions.

5. Altres propostes.

L'empresa contractista dissenyarà conjuntament amb la regidoria d'esports el contingut i format de les enquestes, i el nombre d'enquestes que es duran a terme cada temporada.

Les enquestes podran recollir dades personals, però en aquest cas, caldrà informar de la custòdia de les dades i de l'accés a la rectificació o eliminació de les dades tal com expressa la normativa vigent en protecció de dades personals.

Les enquestes es realitzaran via internet, però també podran ser realitzades en paper si així ho desitja l'usuari, pel que el contractista disposarà de formularis en la recepció de la piscina. El contractista s'obliga a introduir les dades de les enquestes realitzades en paper a l'aplicació informàtica via internet, un cop l'usuari li hagi entregat, o l'hagi disposat en la bústia de suggeriments.

El contractista disposarà d'una bustia de suggeriments i en registrarà els seus continguts periòdicament (mínim de forma setmanal).

El contractista haurà de tramitar i disposar del llibre oficial de reclamacions de la instal·lació i els fulls oficials de reclamació.

Efectuarà tots els tràmits lligats al procediment de reclamacions i aportarà els corresponents fulls de seguiment a la regidoria d'esports de l'Ajuntament de Tiana.

Article 12 Documentació bàsica a presentar durant la prestació del servei

Mentre duri l'execució dels serveis, l'empresa adjudicatària haurà de presentar a requeriment de l'Ajuntament la següent documentació, o bé tenir-la disponible per a consulta.

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 16 de 18

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

- Còpia de les pòlisses d'assegurances de responsabilitat civil per danys a tercers i document recopilatori dels danys coberts a tercers per accident, i els justificants de pagament de les quotes de l'assegurança acreditatius de la vigència de la mateixa.
- Còpia de les revisions de les instal·lacions de protecció antiincendis.
- Còpia del registre d'analítiques efectuades en relació al control de la salubritat i desinfecció de l'aigua, així com el registre de resultats de les analítiques i les accions empreses per l'empresa per redreçar els resultats negatius de les analítiques de control.
- Copia del registre de reparacions i actuacions de manteniment, amb valoració del cost assumit.
- El quadre d'activitats de la piscina (que obligatòriament haurà de ser públic).
- El quadre d'organització i horaris del personal destinat a la gestió del servei durant la temporada d'obertura, i la dedicació del personal de manteniment durant els períodes de posada en marxa i hibernació de la instal·lació.
- Els certificats de delictes penals de tot el personal que es contracti, incloent-hi la part destinada a delictes sexuals.
- El conjunt de programes de formació, actuació i d'autocontrol previstos en aquest PCT.
- Els continguts de les enquestes de satisfacció i d'ús de la instal·lació i l'accés a les dades recopilades pels formularis de les enquestes efectuades.
- Els informes de resultat de les diferents enquestes de satisfacció i, si s'efectuen accions de sensibilització o informació de l'ús de la instal·lació, els resultats de l'acceptació de les accions efectuades.
- Memòria anual de temporada, que es presentarà a la finalització de l'activitat d'obertura i que inclourà el conjunt d'accions i esdeveniments efectuats a la instal·lació, els indicadors bàsics de gestió de la instal·lació detallant entre d'altres aspectes, els consums de la mateixa (elèctric, aigua, paper WC, productes de desinfecció i cloració, neteges efectuades, actuacions de socorrisme realitzades, etc.). La gestió i organització del personal de la instal·lació, els resultats del registre de queixes i suggeriments, el registre de reclamacions oficials tramitades i els resultats de les mateixes, i els resultats de les enquestes de satisfacció realitzades. S'inclourà també dins de la memòria de gestió, la planificació de les accions per a la posada en marxa de la instal·lació i durant la hibernació, així com un seguit de recomanacions de millora. S'adjunta com a annex 1 una proposta de continguts de la memòria a realitzar per l'adjudicatària, tot i que pot ser diferent.

Article 13 Característiques bàsiques de l'aplicació informàtica de venda d'entrades i abonaments.

Com a mínim l'aplicació informàtica prevista per l'empresa adjudicatària haurà de permetre:

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 17 de 18

Plaça de la Vila, 1
Tel. 93.395.50.11
08391 TIANA
Fax: 93 465 75 18
e-mail: tiana@diba.cat

- Pel que fa a la part visible pels usuaris, l'aplicació ha de poder permetre donar informació de les diferents possibilitats d'entrades i abonaments disponibles i poder efectuar tot el procediment de compra via internet de qualsevol abonament.
- Caldrà també informar en la part visible pels usuaris del calendari d'activitats i informar de les afectacions que pugui tenir la piscina per causa d'avaria o per les activitats que s'hi puguin desenvolupar.
- Pel que fa a les funcionalitats bàsiques de la part de gestió interna, haurà de poder generar i poder descarregar en format editable (Excel o libreoffice) el llistat de totes les entrades venudes informant de les dades bàsiques dels usuaris que han efectuat qualsevol operació d'adquisició d'entrades o abonaments.
- Haurà de portar informació de l'accés dels usuaris a la instal·lació en especial dels abonats, indicant com a mínim els dies que ha accedit.
- Caldrà portar un registre de les vendes diàries, i efectuar el corresponent arqueig dels ingressos percebuts en concepte de venda d'entrades o abonaments, assignant un número de comprovant de venda o factura.
- Els usuaris podran descarregar el corresponent comprovant de venda de les entrades o abonaments adquirits, i podran sol·licitar un duplicat.
- Els conceptes d'emissió de factures simplificades o factures ordinàries estaran tipificats i estandarditzats, no poden generar més conceptes dels previstos en el punt de venda, per tal d'ordenar la realització d'informes de venda d'entrades o abonaments per tipologies d'una forma fàcil.
- L'aplicació ha d'estar activa les 24 hores del dia durant tots els dies de l'any. Els tipus d'abonaments i entrades podran ser modificables, anul·lables o ampliables, si l'Ajuntament introdueix canvis en les tarifes.
- La informació gestionada i recopilada per l'aplicació haurà d'estar disponible per a consulta (ve sigui en la pròpia aplicació o en fitxers informàtics) durant tota la vigència del contracte, i durant els cinc anys posteriors a l'execució del contracte, per ser requerida per l'Ajuntament per motius fiscals.
- En cas de sol·licitar la devolució de l'import parcial o total de l'entrada adquirida o la baixa del abonament per part de l'usuari, l'adjudicatari informarà a l'usuari sol·licitant el procediment per demanar-ho a l'Ajuntament, i registrarà la petició de devolució dins el registre d'incidències. L'aprovació de la devolució de l'import no satisfet recau en l'Ajuntament i queda fora de l'àmbit de gestió de l'empresa contractista.

Codi Validació: 6YJ63RPNGE34C99KE2Y3LA5QZ
Verificació: https://tiana.eadministracio.cat/
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 18 de 18