Zarauzko Udala

ZERBITZUETAKO KONTRATUA PROZEDURA IREKI BIDEZ ADJUDIKATZEKO KLAUSULA TEKNIKOEN AGIRIA	**PLIEGOS DE CLAUSULAS TECNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**
ZARAUZKO UDALEKO KIROL JARDUEREKIN LOTUTAKO ZERBITZUAK EMATEA	**PRESTACIÓN DE SERVICIOS VINCULADOS A LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAUTZ**
INDIZEA	**INDICE**
1. Kontratuaren xedea	1. Objeto del contrato
2. Ekite eremua	2. Ámbito de actuación
3. Erabilera egutegia 3.1 Urteko orduen zenbaketa	3. Calendario de uso 3.1. Cómputo de horas anuales
4. Kontratuaren plan orokorra 4.1 Zerbitzuen kudeaketa 4.2 Pertsonen kudeaketa 4.3 Barne kudeaketa	4. Plan general del contrato 4.1. Gestión de servicios 4.2. Gestión de personas 4.3. Gestión interna
ERANSKINAK	ANEXOS
1.ERANSKINA Aritzbatalde kiroldegiaren lurrazalera banaketa.	ANEXO 1. Distribución de superficies del polideportivo Aritzbatalde.
2.ERANSKINA Aritzbatalde 2019 egutegia.	ANEXO 2. Calendario Aritzbatalde 2019.
3.ERANSKINA URTEKO Jardueren eskaintza 2019 – 2020 eta 2020-2021 ikasturteak.	ANEXO 3. Oferta de actividades CURSO 2019 – 2020 y CURSO 2020 – 2021.
4.ERANSKINA UDA 2019 eta 2021 eskaintzak.	ANEXO 4. Oferta VERANO 2019 y 2021.
5.ERANSKINA Aritzbatalde 2021 egutegia.	ANEXO 5. Calendario de Aritzbatalde 2021.
6.ERANSKINA COVID Kontingentzia plana.	ANEXO 6. Plan de contingencia COVID.
7.ERANSKINA (1) zerbitzuko pertsonalaren funtzioak eta zereginak.	ANEXO 7. Funciones y tareas del personal vinculado al servicio (1).
8.ERANSKINA (2) zerbitzuko pertsonalaren funtzioak eta zereginak.	ANEXO 8. Funciones y tareas del personal vinculado al servicio (2).
9.ERANSKINA (3) zerbitzuko pertsonalaren funtzioak eta zereginak.	ANEXO 9. Funciones y tareas del personal vinculado al servicio (3).
10.ERANSKINA (4)zerbitzuko pertsonalaren funtzioak eta zereginak.	ANEXO 10. Funciones y tareas del personal vinculado al servicio (4)
11.ERANSKINA Talde tekniko kudeatzailearen funtzioak eta zereginak.	ANEXO 11. Funciones y tareas del equipo técnico gestor.

1. KONTRATUAREN XEDEA	**1. OBJETO DEL CONTRATO**
Zarauzko Udaleko kirol politika herritar guztien bizi kalitatea osasuntsua izateko zuzenduta dago, horretarako herritar guztiek eta bakoitzak duen jarduera fisikoa egiteko beharrei erantzunez.	La política deportiva del Ayuntamiento de Zarautz está enfocada a conseguir una calidad de vida saludable para toda su población cubriendo las necesidades de actividad física que todos y cada uno de sus habitantes tiene.
Politika horri jarraituz, kontratu honen helburua da Zarauzko udal kirol instalazioetan hainbat zerbitzu ematea. Kontratuaren helburu diren zerbitzuek bete beharko dituzten gutxieneko baldintzak plegu honetan zehaztutakoak izango dira.	Teniendo en cuenta dicha política, el presente contrato tendrá por objeto la prestación de diversos servicios en las instalaciones deportivas municipales de Zarautz. Las condiciones mínimas a las que deberán ajustarse dichos servicios objeto del contrato que nos ocupa, serán las que se definen en el presente pliego.
2. EKITE EREMUA	**2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN**
Lizitazioaren xede den zerbitzua emango den tokia Aritzbatalde udal kiroldegia da, araba kalea 20; 20800 Zarautz – Gipuzkoa.	El emplazamiento donde se requiere la prestación de los servicios objeto de licitación es el Polideportivo municipal Aritzbatalde, ubicado en araba kalea 20; 20800 Zarautz – Guipuzcoa.
Aritzbalde kiroldegiko solairuen eta azaleraren banaketa aurkezten da, 1.go Eranskinean, aukeran izanik, enpresa lizitatzaileek nahi izanez gero, instalazioak bisitatzeko eskaintzak prestatzeko aldian eta aurrez abisatuta hitzordu bidez.	Se adjuntan como Anexo 1 la distribución por plantas y superficies del polideportivo Aritzbatalde, siendo posible, si así lo consideran las empresas licitadoras la visita presencial a las instalaciones en el periodo de la preparación de ofertas, bajo previo aviso y cita.
Zarauzko Udalak zerbitzu hauek beste edozein udal instalazioetan emateko ere eskatu lezake.	El Ayuntamiento de Zarautz podrá solicitar la prestación de los servicios anteriormente mencionados, en cualesquiera de las otras instalaciones municipales.
3. ERABILERA EGUTEGIA	**3. CALENDARIO DE USO**
COVID 19ak eragindako salbuespenezko egoeragatik 2020 urteko zentroko erabilera egutegia eta urteko orduen zenbaketa kontratu honen xede izango diren hurrengo urteetako erreferentzia gisa ezin da kontsideratu.	Debido a las circunstancias excepcionales ocasionadas por el COVID 19, el calendario de uso y cómputo de horas anuales del centro en el año 2020 no pueden ser consideradas de referencia para los próximos años objeto del contrato.
Arrazoi honengatik, orientagarri eta erreferentzia oinarri gisa, hurrengo eranskinak aurkezten dira:	Es por esta razón que se presenta, a título orientativo y como referencia base, los siguientes anexos:
2. Eranskina - Aritzbatalde erabilera egutegia 2019.	**Anexo 2** - Calendario de uso del Aritzbatalde 2019.
3. Eranskina - 2019 irailetik 2020 ekainera eta 2020 urritik 2021 ekainera arteko IKASTURTE jarduerak eta dedikazio denborak.	**Anexo 3** - Programa del CURSO de actividades y tiempos de dedicación, periodo septiembre 19 – junio 2020 y periodo octubre 2020 – junio 2021.
4. Eranskina 2019 eta 2021 UDA programak, uztaila - abuztuko jarduerak eta dedikazio denborak.	**Anexo 4** - Programa VERANO de actividades y tiempos de dedicación, periodo julio - agosto 2019 y 2021.

Zarauzko Udalak egutegi-ordutegi hau egokitu lezake egoera hauetan:

-Interes orokorrak hala eskatzen badu.
-Kirol programazioaren premien eta/edo aldaketen ondorioz.
-Ospakizunen edo aparteko ekintzen premien ondorioz aldez aurretik horren berri emanda.
-Zarauzko Udalaren irizpideen arabera behar bezala justifikatutako beste edozein arrazoi.

2020ko pandemiak eragindako egoerak ikasgai desberdinak ekarri ditu, azpimarragarriena zentroak eta enpresa esleipendunak erakutsi behar duten malgutasuna ustekabeko egoeretara egokitzeko kirolak Zarauzko udalerrian erreferente izaten jarraitzeko. Beraz, langile ororen orduen erabilerak zenbatzeko garaian malgutasun hori eskatu ahal izango da kontratuak irauten duen aldi osoan zehar; ordu horien erabilera, eginkizunak eta funtzioak zentroak eskatzen dituen horretara egokituta.

5. Eranskina - Aritzbatalde 2021 egutegia.

6.Eranskina-Covid19 pandemia egoeran Aritzbatalden ezarritako kudeaketa operatiboaren laburpena.

3.1 URTEKO ORDUEN ZENBAKETA

Kontratuaren izaeragatik urte jakin batean burutuko diren ordu kopuru zehatza, a priori, zenbatetsi ezin denez, denbora unitatetan ezartzen da prezioa, jarduera bakoitzaren gehieneko prezioa zerbitzuen kontratua esleitzeko Administrazio Klausulen Agirian zehazten dena izanez.

Orientagarri, zerbitzu orduen laburpen taula:

El departamento de deportes del Ayuntamiento de Zarautz podrá modificar este calendario-horario en los siguientes supuestos:

-Porque el interés general así lo demande.
-Por necesidades y/o variación de la programación deportiva.
-Por necesidades derivadas de celebraciones u otros actos de carácter extraordinario previamente informados.
-Por cualquier otra causa debidamente justificada, a criterio del Ayuntamiento de Zarautz.

La situación ocasionada por la pandemia en 2020 ha generado diversas lecciones aprendidas, entre la que se destaca, la flexibilidad que el centro y la empresa adjudicataria deben demostrar para ajustarse a las situaciones imprevisibles para que el deporte siga siendo un referente en la villa de Zarautz. Será exigible, por tanto, dicha flexibilidad en el uso del cómputo de horas total de los trabajadores en el transcurso de la totalidad del contrato, adecuando el uso y tareas y funciones de dichas horas a las necesidades requeridas en el centro.

Anexo 5 – Calendario de Aritzbatalde 2021.

Anexo 6 - Resumen de la gestión operativa en situación de pandemia por COVID19 implantada en Aritzbatalde.

3.1 COMPUTO HORAS ANUALES

Dada la naturaleza del contrato y al no poder estimarse, a priori, el número de horas exactas a realizar durante un año determinado, se estipula el precio en unidades de tiempo, siendo los precios máximos para cada actividad los dispuestos en el Pliego de Cláusulas Administrativas para la adjudicación del contrato de servicios.

A título meramente orientativo, se indica, a continuación, el resumen de las horas de servicio:

Zerbitzua *Servicio*	**Deskribapena** *Descripción*	**2019 urtea Ordu kopurua** *Año 2019 Horas anuales*	**2021 urtea Aurreikusitako ordu kopurua** *Año 2021 Horas anuales previstas*
1	Harrera, zainketa, sarrera kontrola eta lan administratiboak *Recepción, vigilancia, control de accesos y labores administrativas*	4.648,00 Ordu / *Horas*	5.352,60 Ordu / *Horas*
2	Salbamendua eta sorospena *Recepción, vigilancia, control de accesos y labores administrativas*	4.946,25 Ordu / *Horas*	4.734,60 Ordu / *Horas*
	Igerilekuen sekzioan sostengua *Apoyo sección piscinas*	-	3.252,00 Ordu / *Horas* *
3	Taldekako eta bakarkako jarduera gidatuak *Actividades dirigidas grupales e individuales*	10.325,00 Ordu / *Horas*	3.732,60 Ordu / *Horas* *
4	Fitnessa eta gimnasioak *Fitness y gimnasios*	1.935,75 Ordu / *Horas*	4.783,20 Ordu / *Horas* *

(*) COVID Sistema (zerbitzuak elkarlotuta). *(*) Sistema COVID (vincula los tres servicios).*

4. KONTRATUAREN PLAN OROKORRA

Pleguotan aurreikusi den kontratua elkar erlazionatzen diren hiru arlo ezberdinetan bereizi da, betiere herritarrei zerbitzu optimoak eskaini asmoz: Zerbitzuekin zuzenki lotzen den arloa, ZERBITZUEN KUDEAKETA; pertsonalari zuzenki lotzen zaiona, PERTSONEN KUDEAKETA eta Kirol Departamentuko lanen eta bertako giza baliabideekin interlokuzioa eta elkarlana garatzen duen arloa, BARNE KUDEAKETA.

4.1 ZERBITZUEN KUDEAKETA

Herritarrari eskaintzen zaizkion zentroari lotutako zerbitzu guztien kudeaketa biltzen du zerbitzuen kudeaketak.

4.1.1 Zerbitzua (1):
Harrera, zainketa, sarrera kontrola eta lan administratiboak.

Zarauzko Udal Kirol Departamentuak zehaztutako urteko egutegi eta ordutegi ofizialeko egun eta orduekin finkatuko da harrera, zainketa, sarrera kontrola eta lan administratiboen zerbitzua. 2. eta 5. Eranskinean zehazten dira gaur eguneko instalazioaren irekiera ordutegiak, zeina, eskatzen diren beharren arabera egokitua izan daitekeen.

Zerbitzuen prestazioaren baitan enpresa esleipenduna behar beste aldiz ondorengo hauek ekitera konprometitzen da: Erabiltzaileei arreta egitea, sarrera kontrola eta instalazioaren erabilera egokia ziurtatzea, salmenta (sarrerak, abonuak, kirol material txikia), instalazioen egoera gainbegiratzea, besteak beste argiak piztu/ itzaliz. Baita, eskaintzen diren zerbitzuen kudeaketa eta tramitazioarekin erlazionatutako lan administratiboak ere.

Enpresa esleipenduna izango da egunero intzidentziak erregistratuko dituena eta honen berri emango duena aukeran diren kanalen batetik. Enpresa esleipenduna hornitu eta mantenduko duen euskarri elektronikoan modu telematikoan sortuko dira eguneko intzidentzia parteak, uneoro ikusgai eta deskargatzeko aukeran kirol departamentuko pertsonalak erabili nahi izanez gero. Modu telematikoan beteko den eguneko parte honek udal kirol instalazio eta zerbitzuekin erlazionaturiko mota guztitako intzidentziak jasoko ditu.

4. PLAN GENERAL DEL CONTRATO

El contrato previsto en estos pliegos se ha dividido en tres áreas interrelacionadas, con el fin de ofrecer los servicios óptimos a la ciudadanía: El área directamente relacionada con los servicios, GESTIÓN DE SERVICIOS; la relacionada con el personal, GESTIÓN DE PERSONAS y el área relacionada con la interlocución y colaboración en el desarrollo de los trabajos con el Departamento de Deportes y su personal propio GESTIÓN INTERNA.

4.1 GESTIÓN DE SERVICIOS

La gestión de servicios engloba todos aquellos servicios que se ofrecen a la ciudadanía vinculados al centro.

4.1.1 Servicio (1):
Recepción, vigilancia, control de accesos y labores administrativas.

El servicio de recepción, vigilancia, control de accesos y labores administrativas se establecerá los días y horas que se determinen en el calendario y horario oficial anual del polideportivo municipal Aritzbatalde, emitido por el Departamento de Deportes del Ayuntamiento de Zarautz. Los horarios actuales de apertura de las instalaciones se detallan en los Anexos 2 y 5 pudiendo ser modificados según las necesidades requeridas.

En la prestación de este servicio, la empresa adjudicataria se compromete a lo siguiente: realizar, con la periodicidad necesaria requerida, las tareas de atención a las personas usuarias, control de acceso y utilización de las instalaciones, venta (de entradas, abonos, pequeño material deportivo), la supervisión del estado de las instalaciones, encendido/apagado de luces, entre otros. La empresa adjudicataria realizará también las labores administrativas relacionadas con la gestión y tramitación de los servicios prestados.

La empresa adjudicataria será responsable de registrar diariamente las incidencias que se adviertan y se le informen por cualquier canal. Se elaborará telemáticamente un parte de incidencias diarias de soporte electrónico suministrado y mantenido por la empresa adjudicataria, estando en cualquier momento a disposición de la visualización y, en su caso, de descarga para su utilización por parte del personal del departamento. Este parte diario a cumplimentar telemáticamente incluirá, todo tipo de incidencias relacionadas con el servicio y con las instalaciones deportivas municipales.

Jendaurreko irekiera ordutegi ofiziala edo jarduera hasera baino 15 minutu lehenago bertan izan beharko du gutxienez harrera zainak, sistema informatikoak, argiak eta ateak ireki, megafonia piztu, etab. Era berean, harrera zainak behar adina denbora egon beharko du itxiera ordutegia edo jardueraren amaitzen denetik bermatu ahal izateko; egoki itzali dela, instalazioko aparailuen deskonexioa egin dela eta era berean, instalazioen berrikuspen okularra egiteko. Inoiz ez du instalazioa utziko bere baitan pertsona erabiltzailerik balego (departamentuak emandako berariazko baimenen kasuan izan ezik). Enpresa esleipendunak pertsonalaren puntualtasuna ziurtatu beharko du.		La presencia física del personal de recepción deberá ser, por lo menos, de una persona 15 minutos antes del horario oficial de apertura al público o inicio de la actividad al efecto de encendido y puesta en marcha de los sistemas informáticos, luces y apertura de puertas, encendido de megafonía, etc. Asimismo, el tiempo necesario después del horario de cierre de la instalación o fin de la actividad para garantizar; el correcto apagado, desconexión de equipos e instalaciones, así como una revisión ocular de las instalaciones. Nunca abandonará la instalación si hubiese personas usuarias dentro (salvo permisos especiales concedidos por el departamento). La empresa adjudicataria deberá garantizar la puntualidad del personal.
2 eta 5. Eranskinean biltzen dira gaur eguneko instalazioaren irekiera ordutegiak, beharren arabera egokitua izan daitezkeenak.		Los horarios de apertura de las instalaciones en la actualidad se detallan en los Anexos 2 y 5 pudiendo ser modificados según las necesidades requeridas.
Kirol Departamentuari atxikiturik diren instalazioetan eta plegu hauetan adierazten diren eginkizunetan Kirol Departamentuak ez ohiko zerbitzu puntualak eskatu ahal izango dizkio enpresa esleipendunari, zeina berariazko eskaera bidez egingo den eta eskaintzan adierazi diren unitate prezioen arabera ordainduko diren. Izan daiteke, plegu hauetan zehazten den prestazioen osagarri den zerbitzu bat edo plegu hauetan jasotzen ez diren lanak egiteko, edo izaera puntuala eta aurre ikusi gabekoak; ekitaldiak kasu edo beste egoera bereziren bat (luzatzen diren partidak, torneo edo txapelketen antolaketak eskatzen dituen ustekabeko irekierak, segurtasun zerbitzuen presentzia iritsi artekoa, matxurak etab).		Cuando, puntualmente, hayan de ser prestados determinados servicios necesarios para complementar las prestaciones definidas en el presente pliego, o cuando se precise la realización de trabajos no recogidos en el pliego y que tengan un carácter puntual o no previsto, tales como; servicios consecuencia de acontecimientos, o cualquier otra situación especial (partidos que se alargan, necesidades de apertura imprevistas por organización de torneos, campeonatos, partidos aplazados, espera a la presencia de servicios de seguridad, averías, etcétera) en instalaciones adscritas al Departamento de Deportes, y que precisen la realización de las tareas señaladas en este pliego, el Departamento de Deportes podrá solicitar a la empresa adjudicataria la prestación de determinados servicios extraordinarios, que deberán ser objeto de expreso encargo y serán abonados conforme a los precios unitarios establecidos en la oferta.
7.Eranskinean jasotzen dira zerbitzu honi atxikitzen zaizkion pertsonalaren funtzioak eta eginkizunak.		Se recogen en el Anexo 7 las funciones y tareas del personal vinculado a este servicio.
4.1.2 Zerbitzua (2): **Salbamendua eta sorospena.**		**4.1.2 Servicio (2):** **Salvamento y Socorrismo.**
Instalazioetan salbamendua eta sorospen eginkizunak aurrera eramateko egin beharreko ekintza beharrezko guztien planifikazioa eta exekuzioa biltzen du zerbitzu honek, baita zerbitzuarekin lotutako beste edozein aspektu.		Este servicio comprende la planificación y ejecución de todas las actividades necesarias para llevar a cabo las tareas de salvamento y socorrismo en las instalaciones, así como cualquier otro elemento relacionado con el servicio.
Zentroa jendaurrera zabalik dagoen ordutegian eskainiko da zerbitzua, erabiltzailea nor denak baldintzatu gabe (pertsona abonatuak, ikastarogileak, klubak, ikastetxeak…) edo instalazio hauetan egiten den jarduera motak baldintzatu gabe (aisialdia, lehiaketak, entrenamenduak, ekitaldiak….)		El servicio se prestará en los horarios en los que el centro se encuentre abierto al público, con independencia de quién sea la persona usuaria concreta (personas abonadas, cursillistas, clubes, colegios...) o la actividad que se desarrolle en dichas instalaciones (ocio, competiciones, entrenamientos, acontecimientos…).

1.go zerbitzuan bezala, salbamendu eta sorospeneko pertsonalak ere jendaurreko irekiera ordutegi ofiziala edo jardueraren hasera baino gutxienez 15 minutu lehenago egon beharko du lanpostuan, instalazioen egoera zuzena ikuskatzeko etab. Eta itxiera ordutegia edo jarduera amaitu eta behar adina denbora berrikuspen okularra egiteko instalazioei. Inoiz ez du instalazioa utziko bere baitan pertsona erabiltzailerik balego (departamentuak emandako berariazko baimenen kasuan izan ezik). Enpresa esleipendunak pertsonalaren puntualtasuna ziurtatu beharko du.		Al igual que en el servicio 1, la presencia física del personal de salvamento y socorrismo deberá ser, por lo menos, de una persona 15 minutos antes del horario oficial de apertura al público o inicio de la actividad al efecto de revisar el correcto estado de las instalaciones, etc. y el tiempo necesario después del horario de cierre o fin de la actividad para garantizar una revisión ocular de las instalaciones. Nunca abandonará la instalación si hubiese personas usuarias dentro (salvo permisos especiales concedidos por el departamento). La empresa adjudicataria deberá garantizar la puntualidad del personal.
2 eta 5. Eranskinean biltzen dira gaur eguneko instalazioaren irekiera ordutegiak, beharren arabera egokitua izan daitezkeenak.		Los horarios de apertura de las instalaciones en la actualidad se detallan en los Anexos 2 y 5 pudiendo ser modificados según las necesidades requeridas.
Enpresa esleipendunak zerbitzua eskaintzeko behar adina pertsona izan beharko ditu. Aritzbatalde kiroldegiko igerileku estalia zabalik den aldiro, zerbitzura gutxienez sorosle bat atxikiko zaio.		La empresa adjudicataria deberá contar con personal suficiente para atender este servicio. El número mínimo de socorristas adscritos al servicio será de una persona socorrista en las piscinas cubiertas del Polideportivo municipal Aritzbatalde durante su horario de apertura.
Kontratuaren iraupen guztian zehar, gai honi dagokion eta indarrean diren legediek xedatzen dituzten gutxieneko baldintzak bete behar ditu enpresa esleipendunak, sorosle zerbitzua emateko. Araudi hauek, pleguak idazteko garaian, igerilekuetako irizpide tekniko-sanitarioak zehazten dituen irailaren 27ko 742/2013 Errege Dekretua eta erabilera kolektiboko igerilekuen araudi sanitarioa onartzen duen otsailaren 18ko 32/2003ko Dekretua dira.		La empresa adjudicataria está obligada a la prestación del servicio de socorrismo cumpliendo los requisitos mínimos establecidos en la normativa de aplicación que se encuentre vigente a lo largo de la duración del contrato en esta materia. Dicha normativa, en el momento de redacción de este pliego es el Real Decreto 742/2013, de 27 de septiembre, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de las piscinas y en el Real Decreto 32/2003, de 18 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sanitario de piscinas de uso colectivo.
Aritzbatalde zentroan diren botikinak uneoro behar bezala egoki daudela ziurtatuko du enpresa esleipendunak, hau da, araudiak eskatzen duen gutxieneko materiala duela iraungi gabe, baita zerbitzu honekin erlazionatutako lehen sorospenerako aparatu eta ekipoen egoera uneoro ona dela. Enpresa esleipendunaren ardura izango guzti hauek hornitzea.		La empresa adjudicataria asegurará que, en todo momento, los botiquines existentes en el centro Aritzbatalde se encuentren adecuadamente, es decir, dispongan como mínimo del material exigido en la legislación y no se encuentren caducados, así como del correcto estado de los aparatos y equipos de primeros auxilios relacionados con este servicio. Las reposiciones serán con cargo a la empresa adjudicataria.
8.Eranskinean jasotzen dira zerbitzu honi atxikitzen zaizkion pertsonalaren funtzioak eta eginkizunak.		Se recogen en el Anexo 8 las funciones y tareas del personal vinculado a este servicio.
4.1.3 Zerbitzua (3): **Taldekako eta bakarkako jarduera gidatuak.**		**4.1.3 Servicio (3):** **Actividades dirigidas grupales e individuales.**
Herriko biztanleria guztiarentzat zuzendutako kirol jarduera gidatuen eskaintza betetzea du helburu zerbitzu honek, bakarkako ezaugarrietara egokitzen dena eta erabiltzaile diren pertsonen tipologia ezberdinak errespetatzen dituena.		El servicio de prestación del programa de actividades deportivas tiene como objeto cubrir la oferta de actividades deportivas dirigidas a toda la población del municipio, adaptadas a las características individuales y respetando las diversas tipologías de las personas usuarias.

Kirol Departamentuak aldiro zehaztuko duen jardueren programa ematea dagokio enpresa esleipendunari zerbitzu honetan, aholkularitza emanez, proposamen berriak eginez eta eskaera merkatuari egokituz uneoro. Adibide gisa erantsi dira 2019/2020 eta 2020/2021 IKASTURTEAK (3.eranskina) eta 2019, 2020 UDAk (4.eranskina) programazioak. Zeina egokitu ahal izango den eskaeraren arabera eta Kirol Departamentuak hala onartuko balu.		Este servicio comprenderá la impartición del programa de actividades a establecer periódicamente por el Departamento de Deportes, bajo el asesoramiento constante de la empresa adjudicataria en cuanto a nuevas propuestas y adecuación a la demanda. Se adjunta a modo de ejemplo las programaciones de CURSO 2019/2020 y CURSO 2020 / 2021 (Anexo 3) y programaciones de actividades VERANO 2019 y 2020 (Anexo 4). Dicha programación podrá modificarse en función de la demanda y será siempre aprobada por el Departamento de Deportes.
Instalazioak jartzen dituen baliabide tekniko eta materialak erabiliz emango du zerbitzua enpresa esleipendunak, musika duten jardueretan erabiliko diren hari gabeko mikrofonoak izan ezik. Musika aparatua eta ikastaro bakoitzeko berariazko ekipamenduaren erabilera ona egiteaz arduratuko da enpresa esleipenduna. Erabilera okerra egingo balitz, enpresa esleipendunaren kontu doa berritzea.		La empresa adjudicataria del servicio impartirá las actividades dirigidas utilizando los medios técnicos y materiales que la instalación pondrá a su disposición, salvo los micrófonos inalámbricos a utilizar en las actividades con música. La empresa adjudicataria se encargará del buen uso del equipo de música y del equipamiento específico de cada curso, tal como material didáctico u otros. Si no se hiciera buen uso de éste, la reposición correría por cuenta de la adjudicataria.
Egutegian programaturiko eta ikastaroa hasten denetik hamar minutuko epean gutxienez pertsona bat etorriz gero, saioa ematera behartuta dago enpresa esleipenduna.		La empresa adjudicataria se obliga a la impartición de las sesiones siempre que éstas se hallen programadas en el calendario y que se presente al menos una persona usuaria dentro del plazo de diez minutos desde la hora inicial de comienzo del curso.
Jarduera bakoitza emateko beharrezko kualifikazioa duen pertsonala izatera behartuta dago enpresa esleipenduna.		La empresa adjudicataria estará obligada a disponer del personal con la cualificación necesaria para la impartición de cada actividad.
Zerbitzuari arreta egiteko pertsonal nahikoa izan beharko du enpresa esleipendunak. Horretarako derrigortzen zaio enpresa esleipendunari pertsonal monitorea berehala ordezkatzeko sistema martxan izatea, kontratatua izan den zerbitzurik gabe geratu ez daitezen ikastaroetako pertsona erabiltzaileak.		La empresa adjudicataria deberá contar con personal suficiente para atender este servicio. Para ello, la empresa adjudicataria se obliga a la puesta en marcha de un sistema de sustitución del personal monitor de carácter inmediato, a fin de que las personas usuarias cursillistas no se queden sin recibir el servicio contratado.
Pertsonal monitore berria kontratatuz gero, ordezkatua izan den monitorearen eskakizun berdinak bete beharko ditu eta Kirol Departamentuari jakinarazita eta aurkeztua egon beharko du instalazioan lanean hasi baino lehen.		Si la empresa contratara a nuevo personal monitor, deberá cumplir los mismos requisitos que aquel o aquella a quien sustituyó y habrá de ser anunciado y presentado el cambio en el Departamento de Deportes antes de su ejercicio profesional en la instalación.
Saioen kalitatea bermatzeko, Kirol Departamentuak talde bakoitzeko gehienezko eta gutxieneko izen emateak zehaztuta ditu eta era berean, gutxieneko kopuru horretara iristen ez den taldea/ordutegia, bertan behera uzteko eskubidea du. Era bereran, Kirol Departamentuak, taldeko gutxienekoa eta gehienekoa aldatu ahal izango du jarduera bat sustatzeko garaian, talde bakoitzaren errentagarritasun ekonomikoa helburu, instalazioaren erabilgarritasunaren arabera etab.		Para garantizar la calidad de las sesiones, el Departamento de Deportes tiene establecido el número máximo y mínimo de inscripciones por grupo para que los cursos puedan ser realizados, reservándose el derecho de anular algún grupo/horario que no alcance esos mínimos. Podrá también el Departamento de Deportes modificar los mínimos y máximos de los grupos atendiendo a criterios de interés por promocionar una actividad, a la rentabilidad económica de cada grupo, disponibilidad de instalaciones, etc.

Lizentzia bereziak behar dituzten jardueren lizentziak, baimenak edo besteak, enpresa esleipendunak ordainduko ditu.		La empresa adjudicataria será la encargada de pagar las licencias, permisos u otros que fueran necesarios por las actividades que requieran licencias especiales.
9.Eranskinean jasotzen dira zerbitzu honi atxikitzen zaizkion pertsonalaren funtzioak eta eginkizunak.		Se recogen en el Anexo 9 las funciones y tareas del personal vinculado a este servicio.
4.1.4 Zerbitzua (4): **Fitnessa eta gimnasioak.**		**4.1.4 Servicio (4):** **Fitness y gimnasios.**
Fitness zerbitzuak pertsona erabiltzaileak direnentzat zerbitzu librea eskaini nahi du orokorrean, zeinak preskripzioa, monitorizazioa eta jarraipena egitea eskatzen duen.		El servicio fitness pretende ofertar un servicio de libre utilización hacia las personas usuarias en general, que requiere de una prescripción, monitorización y seguimiento.
Zerbitzuaren helburua fitness aretoak erabiltzen dituzten erabiltzaileen jarduna monitorizatzea da, hau da, aholkatzea eta orientatzea, uneoro erabiltzaile guztien segurtasuna ziurtatuz eta erabiltzaileen lehenengo erreferentzia izatea dituzten dudei irtenbidea topatu edo aholkuak eskatzerako garaian.		El objetivo del servicio será monitorizar el comportamiento de las personas usuarias que utilizan las salas de fitness, asesorándolas y orientándolas y velando por la seguridad de todas las personas usuarias, siendo el primer referente a la hora de solucionar dudas o pedir asesoramiento.
Monitorea izango da fitness aretoetan errutinak elaboratuko dituena, hauek bere kasuan enpresa esleipendunak ezarriko duen sistema informatikoan sartuz. Modu honetan, erabiltzaileek aplikazio berri honen bidez fitness-errutina plana eskuratu lezakete.		El personal monitor de las salas de fitness será quien se encargue de la elaboración de rutinas, introduciéndolas, en su caso, en el sistema informático que la empresa adjudicataria implantará. De esta manera, las personas usuarias podrán acceder a ellas a través de estas nuevas aplicaciones.
Entrenamenduen kontsulta eta kirol kudeaketarako sistema-zerbitzu hau, udaleko ondasun bilakatuko da horretarako jada zentroak kudeaketarako duen sistema operatibora akoplatuta.		Este sistema-servicio para la gestión deportiva y consulta telemática de entrenamientos deberá acoplarse o incorporarse al sistema operativo existente de gestión deportivo del centro, pasando a ser propiedad municipal.
Kirol Departamentuaren jabetza dira makinak eta kirol ekipoak. Enpresa esleipendunaren erantzukizuna da hauen kontrola, zaintza eta fitness aretoen eta bertako makina eta ekipamenduaren erabilera ona egitea. Enpresa esleipendunak egoki estimatzen dituen hobekuntza eta konponketa guztien berri eman eta aholkatuko dio Kirol Departamentuari.		Las máquinas y equipo deportivo de las salas de fitness son de propiedad del Departamento de Deportes. Será responsabilidad de la adjudicataria el control, cuidado y buen uso de las salas de fitness y de sus máquinas y equipamiento. La adjudicataria, le informará y asesorará al Departamento de Deportes todas las mejoras o arreglos que estime oportuno.
Enpresa esleipenduna da bertako materialari egiten zaion erabilera egokiaren arduraduna eta egunero arduratuko da bere ordenaz, kontserbazioaz eta garbiketa zein higiene egoeraz.		La empresa adjudicataria es responsable del buen uso de dicho material y deberá hacerse cargo diariamente de su buen orden, conservación y estado de limpieza e higiene.
Kirol Departamentuak fitness aretoetako makinaria eta ekipamenduaren garbiketa orokorra egingo du.		El Departamento de Deportes realizará la limpieza de las máquinas y equipamiento en general existente en las salas de fitness.
Aurrez aurreko pertsonalaren ordutegia.		**Horario de presencia del personal.**
Zerbitzu honetan presentzia zabalduz joan da, eskakizun zein egoera ezberdinei erantzuten dion zerbitzu malgua da.		Este servicio ha ido ampliando su presencia, y es un servicio flexible a las demandas y circunstancias que sean requeridas.

2019.urtean eskaini zen urteko zerbitzu kopuru totala 1.280 ordu izan ziren, zeina 8:30tik 11:00ra eta 18:00tik 20:00ra jarduten zen astelehenetik ostiralerako lanegunetan.
2020.urtean guztira 1.722 ordu izatea planteatzen da 8.30tik 11.00ra eta 17.00tik 21.30ra astelehenetik ostiralera, lanegunetan. Pandemiagatik ezartzen den kudeaketa eta kontrolagatik, 2020ko ekainean zentroa irekitzen da bere ordutegi osoan zehar monitorea presente egonda.

Ezarritako azken ordutegi hau, gainerako zerbitzu guztiak bezala, pandemiaren eboluzioari eta ondorioz zentroan aplikatzen den kudeaketa zein kontrol neurrien malgutasunari lotzen zaio.

10.Eranskinean jasotzen dira zerbitzu honi atxikitzen zaizkion pertsonalaren funtzioak eta eginkizunak.

4.2 PERTSONEN KUDEAKETA

4.2.1 Zerbitzuko pertsonalaren titulazioa
Enpresa esleituko langile guztiek bete egin beharko dituzte Plegu honen 5. artikuluan deskribatutako hizkuntza baldintzak, eta baita ondoren adierazitako baldintzak ere:
(1) Zerbitzuko langilearen gutxieneko titulazioa
Eskola graduatua edo DBH titulua izatea, jendaurreko beste lanpostu batzuetan lan egin izana egiaztatzea, eta ofimatikako eta Interneteko oinarrizko ezagutzak izatea.

(2) Zerbitzuko langilearen gutxieneko titulazioa
Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak igerilekuetarako onartutako sorospen titulazioa eta prestakuntza izan beharko dute sorosleek, bi urterik behin edo une bakoitzean indarren den araudiak eskatzen duen aldiro eguneratua. Beste alde batetik, etengabe garatzen ari den gaia izanik, ezagutzak handitu beharko dira, metodo eta teknologia berrietan egunean egon (DEA, …) eta teknikariak prestatu beharko dira arlo horretan.

(3) Zerbitzuko langilearen gutxieneko titulazioa
Jarduera Fisikoaren eta Kirolaren Zientzian lizentziatu titulua izan beharko dute zerbitzu hau emango duten langileek. Zerbitzu hau eman ahal izango dute, baita ere, Hezkuntza Fisikoko Diplomatura titulua dutenek eta TAFYD tituludunek. Salbuespen gisa, eta bakar-bakarrik Administrazio-klausulen Pleguetan aurreikusi bezala, langileak subrogatu beharra badago, zerbitzua eman ahal izango dute aurretik adierazitako titulua ez edukita ere, igeriketako monitore titulua eduki (hala badagokio) eta subrogatuak izan direnek.

En 2019, el total de horas de servicio prestado ascendió a 1.280 horas anuales siendo el reparto de lunes a viernes, días laborales, de 8.30 a 11.00 y de 18.00 a 20.00.

En 2020, el servicio se plantea inicialmente en un total de 1.722 horas anuales siendo distribuido de lunes a viernes, días laborales, de 8.30 a 11.00 y de 17.00 a 21.30. A raíz de la pandemia y de las nuevas medidas de gestión y control implementadas, en junio 2020 se reabre el centro con presencia constante de personal en la totalidad del horario del centro.
Esta última disposición horaria, como el resto de los servicios, está sujeta a la evolución de la pandemia y la flexibilización de las medidas de gestión y control implementadas en el centro.

Se recogen en el Anexo 10 las funciones y tareas del personal vinculado a este servicio.

4.2 GESTIÓN DE PERSONAS

4.2.1 Titulación del personal de servicios.
Todo el personal de la empresa adjudicataria deberá cumplir los requisitos lingüísticos que se describen en apartado 5 del presente pliego, así como los requisitos que a continuación se detallan:
Titulación mínima del personal del servicio (1)
Poseer el título de Graduado Escolar o ESO, acreditar experiencia en trabajos similares de atención al público y poseer conocimientos básicos de ofimática y manejo de Internet.

Titulación mínima del personal del servicio (2)
El personal de socorrismo deberá estar en posesión de la titulación y formación de socorrismo aprobada para las piscinas por el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco, y actualizada cada dos años o por el tiempo exigido en cada momento por la legislación vigente. Por otra parte, al ser una materia en continuo desarrollo, se deberán ampliar los conocimientos y estar al día de los nuevos métodos y tecnologías (DEA, …) y formar a los técnicos en este sentido.

Titulación mínima del personal del servicio (3)
El personal que se destine a la prestación de este servicio deberá estar en posesión del título de licenciado en Ciencias de las Actividades Físicas y Deportivas, aunque podrán también prestar el servicio quienes estén en posesión del título de Diplomatura en Educación Física, así como TAFYD. Como excepción, y tan solo en los casos en los que existe la obligación de subrogación de personal prevista en el Pliego de Cláusulas Administrativas, podrán prestar el servicio quienes, sin contar con la titulación señalada más arriba, estén en posesión del título de monitor de natación (en su caso) y hayan sido subrogados.

(4) Zerbitzuko langilearen titulazioa Jarduera Fisikoaren eta Kirolaren Zientzian lizentziatu titulua izan beharko dute zerbitzu hau emango duten langileek. Zerbitzu hau eman ahal izango dute, baita ere, Hezkuntza Fisikoko Diplomatura titulua dutenek eta TAFYD tituludunek. Salbuespen gisa, eta bakar-bakarrik Administrazio-klausulen Pleguetan aurreikusi bezala, langileak subrogatu beharra badago, zerbitzua eman ahal izango dute aurretik adierazitako titulua ez edukita ere, subrogatuak izan direnek.		**Titulación mínima del personal del servicio (4)** El personal que se destine a la prestación de este servicio deberá estar en posesión de la licenciatura en Ciencias de las Actividades Físicas y Deportivas, aunque podrán también prestar el servicio quienes estén en posesión de la Diplomatura en Educación Física, así como TAFYD. Como excepción, y tan solo en los casos en los que existe la obligación de subrogación de personal prevista en la cláusula 17 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, podrán prestar el servicio quienes, sin contar con la titulación señalada más arriba, hayan sido subrogados.
4.2.2 Kontratua betetzeko atxikitzen zaion pertsonala. Kontratua betetzeko garaian, egiazko titulartasun eta erantzukizunaren informazioa izateko, kontratua hasi baino aste bete lehenago enpresa esleipendunak zerbitzua emango duen pertsonalaren izen abizenezko zerrenda eta formalki bete diren berauen lan kontratuen kopiak bidali beharko dizkio enpresa esleipendunak kirol departamentuari. Era berean, zerbitzua betetzerakoan alta, bajak edo ordezkapenak dauden aldiro, berehala dokumentua eguneratuta bidali beharko da. Dokumentuak langile bakoitzeko bereizketa honekin aurkeztuko da: • Izena eta lanpostuko funtzioak. • Egutegia eta ordutegia. • Lanpostua betetzen duen pertsonaren izena. • Bere gaitasuna ziurtatzen duen titulazioa. • Aplikatzen zaion lan hitzarmena. • Soroslea balitz: titulua, RCP formazioa eta DEA erabilera gaitasuna egiaztatzen dituzten dokumentazioak. • Delitu Sexualen Salbuespeneko Ziurtagiria **4.2.3 Formazio teknikorako plana.** Enpresa esleipendunak urtero bakarkako formazio teknikoaren plana aurkeztu beharko du, hauen nora artekoa, aurreikuste diren lortu beharreko konpetentzia berriak eta formazioei estimatzen zaien ordu bolumena. Urtea amaitzen denean, langileei eskaini zaien formazioen zerrenda aurkeztuko du eta hauen betetze maila.		**4.2.2 Personal adscrito a la ejecución del contrato.** A fin de que el Departamento de Deportes disponga de información veraz sobre la titularidad y la responsabilidad de la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá enviar una semana antes del inicio del contrato un listado nominal del personal que cubrirá los servicios junto con la copia de los contratos de los trabajadores, una vez cumplimentados formalmente. Asimismo, cada vez que se den modificaciones por altas, bajas o sustituciones durante la ejecución del servicio, deberá enviarse el documento actualizado de manera inmediata. El documento presentará el siguiente desglose de información por trabajador: • Nombre y funciones del puesto. • Calendario y horario. • Nombre de la persona que ocupe el puesto. • Titulación que acredite su capacitación. • Convenio laboral aplicado. • En el caso del personal socorrista: documentación acreditativa de su titulación, de formación en RCP y manipulación de DEA. • Certificado de Exención de Delitos Sexuales **4.2.3 Plan de formación técnico.** La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de formación técnico individualizado anualmente con el alcance de las formaciones, las nuevas competencias previstas a adquirir y volumen de horas estimadas de formación. Una vez finalizado el año, presentará el listado de formaciones ofertadas a los trabajadores y su grado de cumplimiento por parte de estos.

Aritzbatalde kiroldegia enpresa esleipendunaren eskura jartzen da formazioak burutzeko esparru fisiko gisa. Gutxienez, formazio ordu bolumen osoaren laurdena Aritzbatalde kiroldegian antolatu beharko du enpresa esleipendunak.	Se pone a disposición de la empresa, el centro Aritzbatalde como espacio físico para la realización de estas formaciones. Como mínimo, la cuarta parte de todo el volumen de horas de las formaciones se tendrá que organizar en el centro deportivo Aritzbatalde.
4.3 BARNE KUDEAKETA	**4.3 GESTIÓN INTERNA**
Hirugarren arlo honek Kirol Departamentua eta enpresa esleipendunaren arteko sinkronizazio optimoa definitzea du helburu, Zarauzko herritarrei Aritzbatalde kiroldegian eskaintzen zaizkien zerbitzuen bikaintasuna eta zerbitzuen kalitatea onena izan dadin.	Esta tercera área pretende definir la óptima sincronización entre el Departamento de Deportes y la empresa adjudicataria para obtener la excelencia y óptima calidad de los servicios que se prestan en el polideportivo Aritzbatalde a los ciudadanos de Zarautz.
Pleguan zehar aipatu dira informatizatu nahi diren prozesuak eta Kirol Departamentuko arduradunei eskura jarriko direnak. Dokumentuen kudeaketa arindu nahi da, baita jarraipena optimizatu, papela gutxitu/ezabatu…	A lo largo del pliego se han mencionado procesos que se requieren de ser informatizados y disponibles para los responsables del Departamento de Deportes. Se pretende agilizar la gestión documental, así como optimizar su seguimiento, reducir/eliminar el papel…
4.3.1 Talde tekniko kudeatzailea.	**4.3.1 Equipo técnico gestor.**
Talde tekniko kudeatzailea klabea izango da plegu hauen xede den zerbitzu kontratu berrian eta Udal kirol departamentua eta enpresa esleipendunaren arteko harremanean. Izan ere, interlokuzio baliagarria izango da in situ antolaketan eta pleguko zerbitzu ororen kudeaketa eraginkorra izan dadin.	El equipo técnico gestor será pieza clave en el nuevo contrato de servicios objeto del pliego, y en las relaciones entre el departamento municipal de deportes y la empresa adjudicataria. Ya que será la interlocución válida para la organización, in situ, y gestión operativa para el adecuado desarrollo de todos los servicios contemplados en los pliegos.
Harrera, jarduerak, fitness edo sorospeneko zerbitzuetara lotutako pertsonalari independente, talde tekniko kudeatzailea izendatuko du enpresa esleipendunak kontratura; zerbitzuak eta programa ezberdinak diseinatu eta exekutatu ahal izateko.	Independientemente del personal vinculado a los servicios de recepción, socorrismo, actividades y fitness, la empresa adjudicataria asignará al contrato un equipo técnico gestor para diseñar y ejecutar los distintos servicios y programas.
Kirol Departamentuko instrukzioen hartzaile eta exekutatzaile izango da eta Departamentuak adierazten dituen beharren araberako presentzia eta lokalizazioa izango du; besteak beste, telefono mugikorra edo eta posta elektronikoaren bidez.	Será receptor y ejecutor de las instrucciones del Departamento de Deportes, garantizando presencia y localización según las necesidades que indique el Departamento; entre otros a través del teléfono móvil y/o correo electrónico.
Talde tekniko kudeatzailearen urteko dedikazio presentziala gutxienez 800 ordukoa izango da.	La dedicación presencial mínima total del equipo técnico gestor será de al menos 800 horas anuales.
Talde tekniko kudeatzaileak Zarautz bezalako kirol instalazioen kudeaketan esperientzia frogatua izango du (urte erdikoa gutxienez) dimentsioei, erabiltzaile kopurua, atxiki zaion pertsonala eta bereziki Kirol Departamentuak finkatu dituen helburuak betetzeko garaian pertsona taldeak antolatu eta kudeatzeko esperientzian.	El equipo técnico gestor tendrá experiencia demostrada (de al menos medio año) en gestión de instalaciones deportivas de características similares a Zarautz en cuanto a dimensiones, usuarios y personal adscrito, con especial énfasis en la experiencia para organizar y gestionar grupos de personas para la consecución de los objetivos establecidos por el Departamento de Deportes.

Disziplina anitzeko talde tekniko kudeatzailea eduki nahi da eta taldea osatzen duten partaide batek gutxienez kirol formazioa izango du, gutxienez Jarduera Fisikoaren eta Kirolaren Zientzian graduan titulua.	Se pretende disponer de un equipo técnico multidisciplinar y al menos uno de los integrantes del equipo dispondrá de formación deportiva con titulación mínima de Grado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.
COVID19ak eragin duen egoerak nabarmendu egin du taldean proaktiboak eta sortzaileak diren pertsonak izateak duen garrantzia Kirol Departamentuaren zein Aritzbatalde zentroaren operatiba eta bideragarritasuna bermatu ahal izateko.	La situación provocada por el COVID 19 ha puesto en relieve la importancia de disponer de un equipo de personas proactivas y creativas que permitan garantizar la operativa y viabilidad del Departamento de Deportes y del centro Aritzbatalde.
11.Eranskinean jasotzen dira talde tekniko kudeatzaileari atxikitzen zaizkion funtzioak eta eginkizunak.	Se recogen en el Anexo 11 las funciones y tareas del equipo técnico gestor.
Kirol Departamentuko arduradunek onartua izan beharko dute talde tekniko kudeatzaileak.	El equipo técnico gestor requiere de la aprobación por parte de los/las responsables del Departamento de Deportes.
4.3.2 Kontratuaren kudeaketa informatizatua.	**4.3.2 Gestión informatizada del contrato.**
Kirol Departamentuarentzako eskuragarri eta informatizatua egongo da zerbitzuen kudeaketa, hauen jarraipena optimizatzeko.	La gestión de los servicios estará disponible e informatizada para el Departamento de Deportes, con el fin de optimizar su seguimiento.
4.3.3Erakarpena, dinamizazioa eta komunikazioa.	**4.3.3 Captación, dinamización y comunicación.**
Abonatuak, ez abonatuak eta erabiltzaileak diren pertsonentzat enpresa esleipendunak erakartzeko, fidelizatzeko eta komunikatzeko estrategiak proposatu beharko ditu.	La empresa adjudicataria deberá elaborar y proponer estrategias dirigidas a la captación, fidelización y comunicación de las personas no abonadas, abonadas y usuarias.
Programa hauek bete behar dutena:	Dichos programas deben:
- Biztanleko sektore guztiei zuzendua izatea; pertsona nagusiak, familiak, haurrak, nerabeak, dibertsitate funtzionala dutenak, ama, ikasle, langileei orotara…, bakoitzak kirola praktikatzeko dituen baldintzak kontuan hartuta.	- Estar dirigidos a todos los sectores de la población; personas mayores, familias, niños y niñas, adolescentes, personas con diversidad funcional, madres, estudiantes, trabajadores en general …, teniendo en cuenta sus condiciones para poder practicar deporte.
- Kronograma bat zehaztea, hauen ezarpena eta hedapenerako. Aritzbatalde kiroldegia zabalik dagoen egutegi/ordutegi osoa kontuan izanda.	- Detallar un cronograma de implantación y despliegue. Teniendo en cuenta el calendario y todas las horas de apertura del polideportivo Aritzbatalde.
- Metodologia, edukia eta sekuentziazioa deskribatu beharko da.	- Se deberá describir la metodología, contenido y secuenciación.
- Zerbitzu ezberdinak zuzendu eta hobetzeko kalitatea ebaluatu eta kontrolatzeko neurriak deskribatzea.	- Describir las medidas para evaluar y controlar la calidad de los distintos servicios para poder corregirlos y mejorarlos.

- Moldakorra izatea unean uneko beharren arabera - Kirol departamentuko arduradunen ideiak eta proposamenak ere txertatzea. Hauen onarpena izatea programak, ekiteak, aktibatu aurretik. - Kudeaketa plan baten baitan egongo dira; zerbitzuen memoria duena, txostenak eta ondorengo kanpaina edo ekipamendu inbertsioetarako aholkuak edo hobekuntzak. Enpresa esleipendunak egin beharko duena gutxienez: a) Arreta pertsonalerako programak eta abonatu eta ikastarogileentzat fidelizazioa; proposamen neurri zehatzekin arreta/informazioa eta komunikazioa egiteko. b) Biztanleentzako jardueren promozio eta zabalkunde programak, enpresa lizitatzailearen aldetik baliabide nahikoa ziurtatuta hauen komunikazioa, zabalkundea eta garapenerako. Kontuan hartuz originaltasuna, jarraipena, erabilitako formatua, estetika eta bilatzen duen eragina. c) Asebete inkesta erabiltzaile diren pertsonei Kirol Departamentuarekin elkarlanean (inkesta, datuen analisi txostena eta ekintza plana). Inkestaren kostua esleitu den enpresaren kontu izango da. Inkestak instalazioan erabiltzaile diren pertsona guztien artean ordezkaritza nahikoa izan beharko du. Kirol departamentuak abiarazi aurretik ikuskatu ahal izango du inkestaren edukia eta egitura, zeinak enpresa esleipendunari behar beste egokitzapen eskatu ahal izango dizkion eta honek arreta egin. Asebetetze inkestaren emaitzak Kirol Departamentura bideratuko dira burutu eta hiru hilabetera. Era berean, enpresa esleipendunak Zarauzko udalak diseinatu edo baimendu ditzaken inkesten kasuan kolaboratu egin beharko du atxiki zaion pertsonalaren bidez, datuak bilduz eta emaitzen trataera eta ebaluazioa eginez beharko balitz. a) Besterik		- Estos programas serán adaptables según las necesidades de cada momento - Insertar también las ideas y propuestas de las personas responsables del Departamento de deportes. Tener su aprobación antes de activar estos programas, acciones. - Estar dentro de un plan de gestión; con una memoria de servicios, informes, así como las recomendaciones de mejoras y nuevos servicios en próximas campañas o inversiones en equipamiento. La empresa adjudicataria deberá realizar, al menos: a) Programas de personalización en la atención a las personas y fidelización de las personas abonadas y cursillistas con medidas concretas de atención/información y comunicación de propuestas. b) Programas de promoción y difusión de las actividades a la población, con recursos suficientes por parte de la entidad licitadora orientados a mejorar la comunicación, divulgación y desarrollo de las actividades. Teniendo en cuenta la originalidad, la periodicidad, el formato empleado, la estética y el impacto que se busca. c) Encuesta de satisfacción a las personas usuarias en colaboración con el Departamento de Deportes (encuesta, informe análisis de los datos y plan de acción). Al menos con una periodicidad anual. El coste de dicha encuesta deberá ser sufragada por la empresa adjudicataria. La encuesta de satisfacción deberá ser lo suficientemente representativa del conjunto de las personas usuarias de la instalación. El Departamento de Deportes podrá supervisar, con anterioridad a su puesta en marcha, el contenido y estructuración del modelo de encuesta, estando facultado para proponer a la entidad adjudicataria los ajustes que estime necesarios, debiendo la empresa adjudicataria atender estas indicaciones. Los resultados de esta encuesta de satisfacción deberán trasladarse al Departamento de Deportes a los tres meses desde su realización. La empresa adjudicataria, a través del personal adscrito, debe colaborar, asimismo, con aquellas encuestas que pueda diseñar o autorizar el Ayuntamiento de Zarautz, encargándose de la toma de datos y el posterior tratamiento y evaluación de los resultados si fuese necesario. d) Otros

4.3.4 Materialak eta kontsumigarriak. Pleguan aipatzen diren materialak eta kontsumigarriak berritzearen (ordezkatzea, betetzea, aldatzea, …) ardura enpresa esleipendunak dauka, dagokionean indarrean dagoen legea betetzeko beharrezkoa den erabilgarritasun maila bermatuz, eta enpresa esleipendunaren kontura izango dira: - Bulegoko material txikia (boligrafoak, zeloa, fosforitoak, tippexa, grapadorak, clipak, etab.); salbuetsi egiten dira folioak eta artxibategiak. - Komunikazioa: seinaleak, errotulu eta kartel plastifikatuak eta koloretan, ak, plastifikatutako kartelak koloretan; Kirol Departamentuaren jarraibideen arabera, diseinuari, formatuari, tamainari, unitate kopuruari eta abarri dagokienez. - Zehazki puntu hauetan aipatzen ez den baina atal honen deskribapenaren baitan dagoen material kontsumogarria.	**4.3.4 Materiales y consumibles.** La empresa adjudicataria será responsable de las acciones pertinentes para que los materiales y consumibles mencionados en el pliego sean repuestos (sustituidos, rellenados, cambiados, …) para garantizar el grado de disponibilidad necesario cumpliendo la legislación vigente cuando proceda, y corriendo el gasto a cargo de la empresa adjudicataria: - Pequeño material de oficina (bolígrafos, celo, fosforitos, tippex, grapadora, clips, etc.); se exceptuarán los folios y los archivadores. - Comunicación: señalética, rótulos y carteles plastificados y en colores, siguiendo las directrices del Departamento de Deportes en cuestión de diseño, formato, tamaño, número de unidades, … - Cualquier otro material fungible necesario o consumible que, aunque no esté enumerado específicamente en estos puntos y se encuentre bajo la descripción de este apartado.