Zarauzko Udala

ZERBITZUETAKO KONTRATUA PROZEDURA IREKI BIDEZ ADJUDIKATZEKO KLAUSULA TEKNIKOEN AGIRIA

ZARAUZKO UDALEKO KIROL JARDUEREKIN LOTUTAKO ZERBITZUAK EMATEA

INDIZEA

1. Kontratuaren xedea

2. Ekite eremua

3. Edukia

4. Kontratuaren plan orokorra
   4.1 Zerbitzuen kudeaketa
   4.2 Pertsonen kudeaketa
   4.3 Barne kudeaketa

ERANSKINAK ORIENTAGARRI

1.ERANSKINA Aritzbatalde kiroldegiaren lurrazalera banaketa.

2.ERANSKINA Aritzbatalde 2023 erabilera egutegia.

3.ERANSKINA Aritzbatalde jardueren egutegia 2023.

4.ERANSKINA Fitness zerbitzu egutegia / ordutegia 2023.

5.ERANSKINA 2023 Otsaileko ikastaro aktiboak eta 2022 ekainean eman ziren ikastaroak, orientagarri.

6.ERANSKINA 2022-23 Igeriketa sustapen kanpaina udal programa, orientagarri.

7.ERANSKINA 2022 uztailean eman ziren uda ikastaroak, orientagarri.

8.ERANSKINA Zerbitzu orduen laburpen taula orientagarria.

9.ERANSKINA Harrera, zainketa, sarrera kontrola eta lan administratiboen zerbitzuari lotutako pertsonalaren funtzioak eta zereginak.

PLIEGOS DE CLAUSULAS TECNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

PRESTACIÓN DE SERVICIOS VINCULADOS A LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAUTZ

INDICE

1. Objeto del contrato

2. Ámbito de actuación

3. Contenido

4. Plan general del contrato
   4.1. Gestión de servicios
   4.2. Gestión de personas
   4.3. Gestión interna

ANEXOS ORIENTATIVOS

ANEXO 1. Distribución de superficies del polideportivo Aritzbatalde.

ANEXO 2. Calendario de uso Aritzbatalde 2023.

ANEXO 3. Calendario de actividades Aritzbatalde 2023.

ANEXO 4. Calendario / horario servicio fitness 2023.

ANEXO 5. Cursos activos de febrero 2023 y cursos impartidos en junio 2022, a modo orientativo.

ANEXO 6. Programa municipal de promoción de natación 2022-23, orientativo.

ANEXO 7. Cursos impartidos en julio de 2022, a modo orientativo.

ANEXO 8 Tabla orientativa con el resumen de horas de servicio.

ANEXO 9. Funciones y tareas del personal vinculado al servicio de recepción, vigilancia, control de accesos y labores administrativas.

10.ERANSKINA Salbamendu eta sorospen zerbitzuko pertsonalaren funtzioak eta zereginak.

11.ERANSKINA Taldekako eta banakako jarduera gidatuen zerbitzuko pertsonalaren funtzioak eta zereginak.

12.ERANSKINA Fitness eta gimnasio zerbitzuko pertsonalaren funtzioak eta zereginak.

13.ERANSKINA Talde tekniko kudeatzailearen funtzioak eta zereginak.

14. ERANSKINA Hitzarmena

ANEXO 10. Funciones y tareas del personal vinculado al servicio de salvamento y socorrismo.

ANEXO 11. Funciones y tareas del personal vinculado al servicio de actividades dirigidas grupales e individuales.

ANEXO 12. Funciones y tareas del personal vinculado al servicio de fitness y gimnasio.

ANEXO 13. Funciones y tareas del equipo técnico gestor.

ANEXO 14. Convenio

1. KONTRATUAREN XEDEA

Zarauzko Udaleko kirol politika herritar guztien bizi kalitatea osasuntsua izateko zuzenduta dago, horretarako herritar guztiek eta bakoitzak duen jarduera fisikoa egiteko beharrei erantzunez.

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.

1. OBJETO DEL CONTRATO

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 de todas y cada una de las personas que la componen.

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

Lizitazioaren xede den zerbitzua emango den tokia Aritzbatalde udal kiroldegia da, Araba kalea 20; 20800 Zarautz – Gipuzkoa.

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.

Zarauzko Udalak zerbitzu hauek beste edozein udal instalazioetan emateko ere eskatu lezake.

2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

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.
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.

El Ayuntamiento de Zarautz podrá solicitar la prestación de los servicios anteriormente mencionados, en cualesquiera de las otras instalaciones municipales.

3. EDUKIA

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

3. CONTENIDO

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

kontratua esleitzeko Administrazio Klausulen Agirian zehazten dena izanez.

Malgutasuna eskatu ahal izango da kontratu osoan zehar egindako ordu guztien zenbaketan; ordu horien erabilera, zereginak eta funtzioak eskatutako beharretara egokituz.

Zarauzko Udalak egutegi/ordutegiak egokitu litzake, besteak beste, 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.

Orientagarri eta erreferentzia gisa bakarrik, hurrengo eranskinak eransten dira:

2. Eranskina - Aritzbatalde 2023 erabilera egutegia.

3. Eranskina - Aritzbatalde jardueren egutegia 2023.

4. Eranskina - Fitness zerbitzu egutegia / ordutegia 2023.

5. Eranskina – 2023 Otsaileko ikastaro aktiboak eta 2022 ekainean eman ziren ikastaroak, orientagarri.

6. Eranskina – 2022-23 Igeriketa sustapen kanpaina udal programa, orientagarri.

7. Eranskina - 2022 uztailean eman ziren uda ikastaroak, orientagarri.

8. Eranskina – Zerbitzu orduen laburpen taula orientagarria.

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.

actividad los dispuestos en el Pliego de Cláusulas Administrativas para la adjudicación del contrato de servicios.

Será exigible flexibilidad en el uso del cómputo de horas total en el trascurso de la totalidad del contrato; adecuando el uso, las tareas y funciones de dichas horas a las necesidades requeridas.

El departamento de deportes del Ayuntamiento de Zarautz podrá modificar los calendarios / horarios 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.

Se adjuntan, sólo a título orientativo y como referencia base, los siguientes anexos:

Anexo 2 - Calendario de uso Aritzbatalde 2023.

Anexo 3 - Calendario de actividades Aritzbatalde 2023.

Anexo 4 - Calendario / horario servicio fitness 2023.

Anexo 5 - Cursos activos de febrero 2023 y cursos impartidos en junio 2022, a modo orientativo.

Anexo 6 – Programa municipal de promoción de natación 2022-23, orientativo.

Anexo 7 – Cursos impartidos en julio de 2022, a modo orientativo.

Anexo 8 – Tabla orientativa con el resumen de horas de servicio.

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 ZERBITZUEN KUDEAKETA

Plegu tekniko hauen 2.puntuko ekite eremuari lotuta herritarrei eskaintzen zaizkien zerbitzu guztiak biltzen ditu zerbitzuen kudeaketak.

Zerbitzuen inguruko erabakiak aldebakarrekoz Kirol departamentuari dagozkio. Enpresa esleipenduna zerbitzu hauen inguruko aholkularitza egokia emateko ardura izango du. Proposamen hauek eskaera merkatuari eta Zarauzko errealitateari egokitu behar dizkio.

Kontratuaren iraupen guztian zehar, indarrean diren legediek xedatzen dituzten gutxieneko baldintzak bete behar ditu enpresa esleipendunak.

Zerbitzuko pertsonalak indarrean dauden araudiak eta Kirol Departamentuak aplikatzea erabakitzen dituen jarraibideak bete eta betearaziko ditu. Era berean, zerbitzuko pertsonalak elkarbizitza hobetu edo eta gertatzen diren egoera ezberdinei erantzungo lioketen arau, neurri eta jarraibide berriak proposatu behar ditu.

A priori Zarauzko Udalak zehaztutako urteko Aritzbatalde udal kiroldegiko egutegi ofizialeko egun eta orduekin finkatuko dira zerbitzuak, baina era berean, eskatzen diren beharren arabera egokitu litezke hauek.

Kirol Departamentuak zerbitzuak, taldeak edo eta ordutegiak bertan behera uzteko eskubidea du, baldin eta gutxieneko baldintzetara edo bestelako irizpideetara iristen ez direla baderitzo.

Baita, Kirol Departamentuak, taldeko gutxienekoa eta gehienekoa aldatu ahal izango du jarduera bat sustatzeko garaian, talde bakoitzaren errentagarritasun ekonomikoa, instalazioaren erabilgarritasuna edo eta kirol politika helburu duela.

Enpresa esleipendunak euskarri elektroniko bat izan eta mantenduko du, eta bertan egunero instalazioetan izandako gorabeherak erregistratuko ditu. Informazio hori Kirol departamentuaren eskura egon beharko du uneoro.

Enpresa esleipendunak kontratatutako zerbitzuei erantzuteko behar adina langile eduki beharko ditu, prestakuntza egokia dutenak. Horretarako, enpresa esleipenduna behartuta dago langileak berehala ordezkatzeko sistema bat izatera eta abian jartzera.

4.1 GESTIÓN DE SERVICIOS

La gestión de servicios engloba todos aquellos servicios que se ofrecen a la ciudadanía vinculados al ámbito de actuación especificado en el punto 2 de los presentes pliegos técnicos.
Las decisiones sobre los servicios contratados recaerán de forma unilateral en el Departamento de deportes. Siendo la empresa adjudicataria la responsable del adecuado asesoramiento sobre dichos servicios. Ésta, deberá efectuar propuestas en las que se tenga en cuenta la demanda de mercado y la realidad de Zarautz.

La empresa adjudicataria estará obligada a la prestación del servicio cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa de aplicación que se encuentre vigente a lo largo de la duración del contrato en esta materia.

El personal del servicio cumplirá y hará cumplir las normativas vigentes y las directrices que el Departamento de Deportes decida aplicar. Asimismo, el personal del servicio deberá proponer nuevas normas, medidas y directrices que mejoren la convivencia o respondan a las diferentes situaciones que se produzcan.

A priori, los días y horarios de los servicios se establecerán en función del calendario oficial anual del polideportivo municipal Aritzbatalde, emitido por el Ayuntamiento de Zarautz. Pudiéndose ser modificados según necesidades.

El departamento de deportes tendrá la potestad de decidir, la suspensión de servicios, si determina que no se cumplen los requisitos mínimos u otros criterios establecidos.

El Departamento de Deportes podrá también modificar el número mínimo y el máximo de las personas participantes en los grupos, atendiendo a criterios de interés por promocionar una actividad a la rentabilidad económica, a la disponibilidad de instalaciones y a la política deportiva.
La empresa adjudicataria suministrará y mantendrá un soporte electrónico donde registrará diariamente las incidencias acaecidas en las instalaciones. Dicha información deberá estar, en todo momento, a disposición del Departamento de deportes.

La empresa adjudicataria estará obligada a disponer del personal suficiente y con la cualificación adecuada para atender los servicios contratados. Para ello, se obliga a la empresa adjudicataria a disponer y poner en marcha un sistema de sustitución inmediata del personal.

Pertsonal berria kontratatuz gero, ordezkatua izan den pertsonalaren eskakizun berdinak bete beharko ditu eta Kirol departamentuari jakinarazi beharko zaio. Era berean, pertsonalari dagokion edonolako aldaketa ere (eginkizunak, postua, funtzioak etab.) aldez aurretik komunikatua izan behar du. Zarauzko Udalak izango du edozein inkorporazio eta aldaketaren egokitasuna erabakitzeko ahalmena.

Todo personal de nueva incorporación deberá cumplir los mismos requisitos que aquel o aquella a quien sustituyó y habrá de ser comunicado previamente al Departamento de Deportes. Asimismo, cualquier modificación relacionada con el personal (tareas, puestos, funciones etc.) deberá ser comunicada previamente. El Ayuntamiento de Zarautz tendrá la potestad de decisión sobre la idoneidad de toda incorporación y modificación.

Enpresa esleipendunak pertsonalaren puntualtasuna ziurtatu beharko du.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la puntualidad del personal.

Gutxienez sorosle bat behar da Aritzbatalde kiroldegiko igerileku estaliak jendearentzat irekitzeko.

Se requiere de al menos una persona socorrista para la apertura al público de las piscinas cubiertas del polideportivo Aritzbatalde.

Enpresa esleipendunak hobekuntza eta konponketa guztien berri eman eta aholkatuko dio Kirol departamentuari.
Enpresa esleipenduna da bertako materialari egiten zaion erabilera egokiaren arduraduna eta egunero arduratuko da bere ordenaz, kontserbazioaz eta garbiketa zein higiene egoeraz.

La adjudicataria, informará y asesorará al Departamento de deportes sobre mejoras o reparaciones.

La empresa adjudicataria será responsable del buen uso de del material y deberá hacerse cargo diariamente de su buen orden, conservación y estado de limpieza e higiene.

Enpresa esleipendunak hobekuntza eta konponketa guztien berri eman eta aholkatuko dio Kirol departamentuari.

La adjudicataria, informará y asesorará al Departamento de deportes sobre mejoras o reparaciones.

Zarauzko Udalak, Kirol departamentuaren onespenarekin, aparteko zerbitzu jakin batzuk ematea eskatu diezaioke enpresa esleipendunari. Zerbitzu horiek berariaz enkargatu beharko dira, eta eskaintzan ezarritako prezio unitarioen arabera ordainduko dira:

El Ayuntamiento de Zarautz, con la aprobación del 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:

- Plegu honetan zehaztutako prestazioak osatzeko zerbitzuak, bertan adierazitako funtzioen baitan; hala nola, luzatzen diren partidak, ustekabeko irekiera –itxiera beharrak etab.

- Servicios para complementar las prestaciones definidas en el presente pliego que precisen la realización de las tareas señaladas en el mismo; tales como, partidos que se alargan, necesidades de apertura imprevistas, etc

- Pleguan jasotzen ez diren eta unean unekoak edo aurreikusi gabeak diren lanak, hala nola: kontrol- eta komunikazio-zerbitzua ematea, lehen sorospenak ematea, ekitaldietan ebakuazio-taldeko kide izatea edo bestelako funtzioak.

- Trabajos no recogidos en el pliego y que tengan un carácter puntual o no previsto. Tales como: dar servicio de control y comunicación, primeros auxilios, formar parte del equipo de evacuación u otras funciones.

- Beste batzuk

- Otros.

4.1.1 Zerbitzua:
Harrera, zaintza, administrazio lanak eta sarbideen kontrola.

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

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.

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).

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, deberá permanecer 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).

4.1.2 Zerbitzua:
Salbamendua eta sorospena.

4.1.2 Servicio:
Salvamento y Socorrismo.

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

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

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.

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).

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).

Enpresa esleipendunak hornituko ditu erabilera kolektiboko igerilekuetako botikina, haren edukia eta haren kudeaketa. Betiere, botikinak legez eska daitekeen gutxieneko edukia duela eta baldintza egokietan dagoela ziurtatuz.

El suministro del botiquín de las piscinas de uso colectivo, de su contenido y de la gestión del mismo corresponderá a la empresa adjudicataria. Asegurando ésta, en todo momento, que el botiquín disponga del contenido mínimo exigible legalmente y de que éste se encuentre en adecuadas condiciones.

Era berean, instalazioetan dauden lehen laguntzako ekipo/aparatuen egoera eta kontserbazio egokia kudeatzeaz arduratuko da.

Será, asimismo, responsable de la gestión del correcto estado y conservación de los equipos/aparatos de primeros auxilios existentes en las instalaciones.

Enpresa esleipendunak egindako aldizkako kontrolekin dokumentu idatzia aurkeztuko dio Kirol Departamentuari, honek finkatutako epealdi bakoitzean.

La empresa adjudicataria entregará documento escrito con los controles periódicos realizados según periodicidad establecida por el departamento de deportes.

4.1.3 Zerbitzua:
Taldekako eta banakako jarduera gidatuak.

4.1.3 Servicio:
Actividades dirigidas grupales e individuales.

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

Se recogen en el Anexo 11 las funciones y tareas del personal vinculado a este servicio

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.

Programa eta jardueren diseinuan genero ikuspegia txertatu beharko da, emakumezkoen eta gizonezkoen behar eta egoera ezberdinak aintzat hartuz eta ekitaldiak euren egoerei egokituz. Berdintasunaren printzipioa bermatu beharko da bai antolaketan, bai zerbitzua ematen dutenean. Bestalde, programaren diseinuan emakumeak eta gizonak sexuen arabera bereizitako ustezko gaitasunetan eta ezaugarrietan oinarrituriko kirol-jardunetan sailkatzen dituzten estereotipoak hausteko jarduerak sustatuko ditu.

El diseño del programa y de actividades deberá integrar la perspectiva de género, teniendo en cuenta las diferentes necesidades y situaciones de mujeres y hombres y adaptando las actividades a las mismas. Deberán garantizar el principio de igualdad entre mujeres y hombres, tanto en la organización como en la prestación del servicio. Por otro lado, en el diseño del programa promoverán actividades que rompan los estereotipos que encasillan a mujeres y hombres en prácticas deportivas basadas en supuestas habilidades y atributos diferenciados por sexos.

Instalazioak jartzen dituen baliabide tekniko eta materialak erabiliz emango du zerbitzua enpresa esleipendunak, musika duten jardueretan erabiliko diren hari gabeko mikrofonoak izan ezik.

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.

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 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 y/o reparación 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.

Se obliga a la empresa adjudicataria 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.

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.

Ematen diren saio guztiak aurrez landuak izango dira eta era berean, hauek dagokion koordinatzaileak ikuskatuak eta onartuak izango dira.

Todas las sesiones que se impartan deberán ser previamente preparadas, y, asimismo, deberán estar supervisadas y aprobadas por coordinador correspondiente.

Monitore ezberdinak dituzten ikastaro berdinek saioen planifikazio berdina izango dute.

Las sesiones de los cursos que sean impartidos por personas monitoras diferentes, deberán tener la misma planificación.

Ordezkatzen diren ikastaroetan monitoreek saioen planifikazioari dagokion saiora egokituko dira. Eta aldatzekotan, koordinatzaileari komentatu beharko

En los casos en los que los cursos sean impartidos por personal sustituto, la sesión se ajustará a la planificación previamente establecida y aprobada; en caso de incluir

zaio, honek saioa ikuskatu eta onartu dezan.

4.1.4 Zerbitzua: Fitness eta gimnasioa.

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

Zerbitzuaren oinarrizko helburua erabiltzaileek fitness-gimnasioa eta bertako ekipamendu-makinak segurtasunez eta osasunez erabiltze dela bermatzea da.

Horretarako monitoreak orientatu, zuzendu, jarraipena egin eta erabiltzaile bakoitzaren perfilaren arabera preskripzioak osatuko ditu.

Gainera, bezeroei instalazioen eta eskura ditzaketen zerbitzuen ikuspegi orokorra eman beharko die, eta bakoitzaren beharrei erantzun eta jarraipen egin.

Begiraleek erabiltzaileen beharrak une bakoitzean detektatzeko eta behar horiek denbora laburrenean konpontzeko gaitasuna izan behar dute.

Langileek egiten duten jarduerak berritzailea, sortzailea, kalitatezkoa eta profesionala izan beharko du; eta ezaugarri horietako bat ez betetzea ordezkatzeko arrazoia da.

Monitorea izango da fitness aretoetan errutinak elaboratuko dituena.

Bere kasuan, Kirol Departamentuaren oniritzia izanda, enpresa esleipendunak sistema informatiko bat ezarri lezake erabiltzaileentzat. Gastu guztiak enpresa esleipenduaren kargu izango dira.

Entrenamenduen kontsulta eta kirol kudeaketarako sistema-zerbitzu hau, udaleko ondasun bilakatuko da horretarako jada zentroak kudeaketarako duen sistema operatibora akoplatuta.

Kirol departamentuak aplikazio informatiko hau bertan behera uztea erabaki lezake, zehaztutako betekizunak betetzen ez baditu: kalitate maila (hizkuntza, edukia, modua…), arreta, udal politikak edo besterik.

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 (Zarauzko Udalaren jabetzakoak modificaciones, éstas deberán previamente ser aprobadas por el coordinador correspondiente.

4.1.4 Servicio: Fitness y gimnasio.

Se recogen en el Anexo 12 las funciones y tareas del personal vinculado a este servicio

El objetivo básico del servicio es garantizar que las personas usuarias hagan uso de fitness – gimnasios, de su equipamiento y máquinas de un modo seguro y saludable.
Para ello, la persona monitora orientará, corregirá, realizará el seguimiento y prescribirá el uso ajustándose al perfil de cada persona usuaria.

Deberá, además, ofrecer a los clientes una visión general tanto de las instalaciones como de los servicios a los que pueden acceder, así como dar respuesta y seguimiento a sus necesidades.
Las personas monitoras deberán tener la capacidad de detectar, en cada momento, las necesidades de las diferentes personas usuarias y de solventar las mismas a la mayor brevedad posible.
La actividad que realice el personal deberá ser innovadora, creativa, de calidad y profesional; siendo causa de sustitución el no cumplimiento de alguna de estas características.

El personal monitor de las salas de fitness será quien se encargue de la elaboración de rutinas.

En su caso, contando con el visto bueno del Departamento de Deportes, la empresa adjudicataria podría establecer un sistema informático para las personas usuarias. Todos los gastos correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

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.

El Departamento de Deportes podrá determinar la suspensión de esta aplicación informática en caso de que ésta no cumpla los requisitos establecidos: calidad (con respecto al idioma, contenido, modo, …), atención, políticas municipales, o cualquier otro.

Será responsabilidad de la adjudicataria el control, cuidado y buen uso de las salas de fitness y de sus máquinas y equipamiento (que son propiedad del Ayuntamiento de Zarautz).

direnak).
Kirol Departamentuak fitness aretoetako makinaria eta ekipamenduaren garbiketa orokorra egingo du.

El Departamento de Deportes realizará la limpieza general de las máquinas y equipamiento existente en las salas de fitness.

4.2 PERTSONEN KUDEAKETA

Langile ororen orduen erabilerak zenbatzeko garaian malgutasuna eskatu ahal izango da kontratuak irauten duen aldi osoan zehar; ordu horien erabilera, eginkizunak eta funtzioak kirol departamentuak eskatzen dituen horretara egokituko baitira.

Zerbitzura lotuta dagoen pertsonal ororen lan parte xehatuak eskatu diezaioke Udalak enpresa esleipendunari.

Zerbitzuaren kalitatea ez dela bermatzen irudituz gero Udalari, enpresa esleipendurak kontratatutako pertsonala aldatzea eskatu dezake. Enpresa esleipendunak proposatutako soluzioa edo eta aldaketa Udalak ontzat eman beharko du berau egikaritu aurretik.

Guzti horrek ekar ditzaken kostu edo eta ondorio guztiak enpresa esleipendunak hartzen du.

Mobila eta gailu pertsonalen erabilera debekatuta dago lan orduetan. Halakorik balitz, huts egite larri gisa kontsideratuko da.

4.2.1 Formazio teknikorako plana.

Enpresa esleipendunak langile guztientzako prestakuntza teknikoko plan indibidualizatua aurkeztu beharko du urtero. Bertan, aurreikusitako prestakuntzen irismena, eskuratu beharreko gaitasun berriak eta aurreikusitako prestakuntza-orduen bolumena jasoko dira.

Hilero, langileei eskainitako prestakuntzen zerrenda eta hasieran proposatutako prestakuntza teknikoko planaren betetze-maila aurkeztuko ditu, langile bakoitzak lortutako helburuen sailkapenarekin.

Esleipendunak gai horietan etengabeko prestakuntza/eguneratzea bermatu beharko du.

4.2.2 Zerbitzuko pertsonalaren betekizunak

Enpresa esleituko langile guztiek Pleguetan deskribatutako hizkuntza baldintzak bete beharko dituzte, eta baita ondoren adierazitako baldintzak ere.

4.2 GESTIÓN DE PERSONAS

Será exigible, flexibilidad en el uso del cómputo de horas total de las personas trabajadoras, en el transcurso de la totalidad del contrato, adecuando el uso, tareas y funciones de dichas horas a las necesidades requeridas por el departamento de deportes.

La empresa adjudicataria estará obligada a facilitar los partes de trabajo detallados de todo el personal adscrito al servicio, en caso de ser solicitado por el ayuntamiento.
Si el Ayuntamiento considera que no se garantiza la calidad del servicio, la empresa adjudicataria podrá solicitar la modificación del personal contratado. La solución o modificación propuesta por la empresa adjudicataria deberá ser aprobada por el Ayuntamiento con carácter previo a su ejecución.

Las posibles consecuencias económicas o de cualquier otra índole correrán a cargo de la adjudicataria.

La utilización del móvil y otros dispositivos electrónicos personales está prohibida durante la jornada laboral, considerándose esta una infracción muy grave.

4.2.1 Plan de formación técnico.

La empresa adjudicataria deberá presentar anualmente un plan individualizado de formación técnica para todo el personal; que incluya el alcance de las formaciones previstas, las nuevas competencias a adquirir y el volumen de horas estimadas de formación.

Mensualmente, presentará el listado de formaciones ofertadas al personal trabajador y el grado de cumplimiento del plan de formación técnica propuesto inicialmente, con el desglose de objetivos logrados por cada persona trabajadora.

La adjudicataria deberá garantizar la formación/actualización continua en estas materias.

4.2.2 Requisitos del personal de servicios.

Todo el personal de la empresa adjudicataria deberá cumplir los requisitos lingüísticos que se describen en los pliegos.

Era berean, zerbitzu honi atxikitako langile guztiek polibalentzia izan beharko dute beren eginkizunak betetzean; hau da, kontratuari atxikitako lau zerbitzuetako zereginak egiteko beharrezko gaikuntza izan beharko dute:
(4.1.1): Harrera, zainketa, sarrera kontrola eta lan administratiboak.
(4.1.2): Salbamendua eta sorospena.
(4.1.3): Taldekako eta bakarkako jarduera gidatuak.
(4.1.4): Fitnessa eta gimnasioak.

Asimismo, todo el personal adscrito a este servicio deberá ser polivalente en el ejercicio de sus funciones; es decir, deberá tener la capacitación necesaria para realizar las tareas de los cuatro servicios adscritos al contrato:
(4.1.1): Recepción, vigilancia, control de accesos y labores administrativas
(4.1.2): Salvamento y Socorrismo.
(4.1.3): Actividades dirigidas grupales e individuales.
(4.1.4): Fitness y gimnasios.

Horretarako, langileek prestakuntza nahikoa eta beharrezkoa izan beharko dute zerbitzua ematean polibalentzia gauzatu ahal izateko. Esleipenduna arduratuko da zerbitzu hori ematen duten langile guztiek prestakuntza izateaz.

Para ello el personal deberá disponer de la formación suficiente y necesaria para poder ejercer la polivalencia en la prestación del servicio. La adjudicataria será responsable de que todo el personal que preste este servicio disponga de formación.

Gainera, aurreko atalean aipatutako zerbitzuak ematen dituzten langile guztiek KDA (Kanpoko Desfibriladore Automatizatua) erabiltzeko trebakuntza nahikoa eta egokia izan beharko dute. Horretarako, egiaztatutako ikastaro bat gainditu beharko dute BBBri eta KDAren erabilerari buruzkoa, eta egiaztapena indarrean eduki beharko dute 2013ko ekainaren 4ko Aginduak, KDA erabiltzeko beharrezko prestakuntza zehazten duenak, ezartzen duen bezala.

Además, todo el personal que preste servicios mencionados en el apartado anterior, deberá tener capacitación suficiente y adecuada para el uso del DEA (Desfibrilador Externo Automatizado). Para ello deberá superar un curso acreditado sobre RCP y uso del DEA y deberá tener su acreditación en vigor; tal y como establece la Orden de 4 de junio de 2013, por la que se determina la formación necesaria para el uso del DEA.

Hori lortzeko, enpresak beharrezko prestakuntza eman beharko dio langile bakoitzari, eta horrek dakartzan gastuak bere gain hartu beharko ditu. Horretarako gehieneko epea kontratua sinatzen denetik urtebete izango da.

Para lograrlo, la empresa deberá impartir la formación necesaria a cada trabajador, asumiendo los gastos que ello suponga. Siendo el plazo máximo para lograrlo, un año desde la firma del contrato.

Betetzen ez baditu, zerbitzua emateko gutxieneko baldintzak betetzen ez dituela ulertuko da.

En caso de que no los cumpla, se considerará que no reúne los requisitos mínimos para prestar el servicio.

Subrogatutako langileen kasuan (ezinbestez), plantillan mantenduko dira, baina ezin izango dute esleitutako lanaldiaren ehunekoa handitu.

En el caso de trabajadores subrogados (por fuerza mayor), estos se mantendrán en plantilla, pero no podrán aumentar su porcentaje de jornada de trabajo asignada.

Langilearen gutxieneko titulazioa eta betekizunak (4.1.1) zerbitzuan: Harrera, zainketa, sarrera kontrola eta lan administratiboak.
Eskola graduatua edo DBH titulua izatea, jendaurreko beste lanpostu batzuetan lan egin izana egiaztatzea, eta ofimatikako eta Interneteko oinarrizko ezagutzak izatea.

Titulación y requisitos mínimos del personal del servicio (4.1.1): Recepción, vigilancia, control de accesos y labores administrativas.
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.

Langilearen gutxieneko titulazioa (4.1.2) zerbitzuan: Salbamendua eta sorospena.

Titulación mínima del personal del servicio (4.1.2): Salvamento y Socorrismo.

Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak igerilekuetarako onartutako sorospen titulazioa eta prestakuntza izan beharko dute sorosleek, bi urterik behin edo une bakoitzean indarren den araudiak eskatzen duena aldiro eguneratua.

Langilearen gutxieneko titulazioa (4.1.3) zerbitzuan: Taldekako eta bakarkako jarduera gidatuak.

Titulu hauetako bat izatea: Jarduera Fisikoaren eta Kirolaren Zientzian lizentziatu titulua, Hezkuntza Fisikoko Diplomatura titulua edo TAFYD.

Langilearen gutxieneko titulazioa (4.1.4) zerbitzuan: Fitnessa eta gimnasioak.

Titulu hauetako bat izatea: Jarduera Fisikoaren eta Kirolaren Zientzian lizentziatu titulua, Hezkuntza Fisikoko Diplomatura titulua edo TAFYD.

4.2.3 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:

- Pertsonaren identifikazioa (izen-abizenak)
- Betetzen duen lanpostua eta betetzen dituen eginkizunak
- Gaitasuna egiaztatzen duten betekizunak eta titulazioa
- Egutegia eta ordutegia
- Lan-hitzarmen aplikatua
- Sexu-delituen salbuespenaren ziurtagiria

4.3 BARNE KUDEAKETA

Hirugarren arlo honek Kirol Departamentua eta

Poseer la titulación y formación de socorrismo aprobada para las piscinas por el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco, que deberá actualizarse cada dos años o con la periodicidad exigida por la legislación vigente.

Titulación mínima del personal del servicio (4.1.3): Actividades dirigidas grupales e individuales.

Poseer alguno de los siguientes títulos: Título de licenciatura en Ciencias de las Actividades Físicas y Deportivas, título de Diplomatura en Educación Física, o TAFYD.

Titulación mínima del personal del servicio (4.1.4): Fitness y gimnasios.

Poseer alguno de los siguientes títulos: título de licenciatura en Ciencias de las Actividades Físicas y Deportivas, título de Diplomatura en Educación Física, o TAFYD.

4.2.3 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 del personal trabajador, 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 personal trabajador:

- Identificación de la persona (nombre y apellidos)
- Puesto que ocupa y funciones que desempeña
- Requisitos y Titulación que acrediten su capacitación
- Calendario y horario
- Convenio Laboral aplicado
- Certificado de Exención de delitos Sexuales

4.3 GESTIÓN INTERNA

Esta tercera área pretende definir la óptima

enpresa esleipendunaren arteko sinkronizazio optimoa definitzea du helburu, Zarauzko herritarrei Aritzbatalde kiroldegian eskaintzen zaizkien zerbitzuen bikaintasuna eta zerbitzuen kalitatea onena izan dadin.

4.3.1 Talde tekniko kudeatzailea.

13.Eranskinean jasotzen dira talde tekniko kudeatzaileari atxikitzen zaizkion funtzioak eta eginkizunak.

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 pleguko zerbitzuen-antolaketa eta kudeaketa eraginkorra izan daitezen.

Harrera, jarduerak, fitness edo sorospeneko zerbitzuetara lotutako pertsonalari independente, talde tekniko kudeatzailea izendatuko du enpresa esleipendunak kontratura; zerbitzuak eta programa ezberdinak diseinatu eta betearazi ahal izateko.

Era berean, Kirol Departamentuko instrukzioen hartzaile eta betearazle izango da. Departamentuak adierazten dituen beharren araberako presentzia eta lokalizazioa izango du; Aritzbataldeko instalazioetan lan egingo du presentzialki bere lan jardunaren zatirik handienean.

Talde tekniko kudeatzailearen gutxieneko urteko dedikazioa 2.391 lan ordukoa izango da guztira (1594 lan ordu gehi 797 lan ordu).

Talde tekniko kudeatzaileko partaide guztiek koordinatzaile bezala 24 hilabeteko esperientzia frogatua ziurtatu beharko du Zarautz bezalako kirol instalazioen kudeaketan eta partaidetza aktiboan: Dimentsioei, erabiltzaile kopurua, atxiki zaion pertsonala eta bereziki Zarauzko Kirol Departamentuak finkatu dituen helburuak betetzeko garaian pertsona taldeak antolatu eta kudeatzeko esperientzian.

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.

Partaide koordinatzaile guztiak proaktiboak eta sortzaileak izango dira Kirol Departamentuaren zein Aritzbatalde zentroaren operatiba eta

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.

4.3.1 Equipo técnico gestor.

Se recogen en el Anexo 13 las funciones y tareas del equipo técnico gestor.

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. Será el medio de interlocución para que la organización y gestión in situ de los servicios contemplados en los pliegos sea eficaz.

Independientemente del personal vinculado a los servicios de recepción, socorrismo, actividades y fitness, la empresa adjudicataria asignará al contrato un equipo técnico gestor que diseñe y haga cumplir los distintos servicios y programas.

Será receptor y gestor de las instrucciones del Departamento de Deportes, garantizando su presencia y localización según las necesidades que indique el Departamento; deberá trabajar presencialmente la mayor parte de su jornada laboral en las instalaciones de Aritzbatalde.

La dedicación total mínima del equipo técnico gestor será de al menos de 2.391 horas anuales (1594 horas de trabajo más 797 horas de trabajo)

El equipo técnico gestor tendrá experiencia demostrada de al menos 24 meses en gestión de instalaciones deportivas de características similares a Zarautz en cuanto a dimensiones, personas usuarias 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.

Se pretende disponer de un equipo técnico multidisciplinar y al menos una de las personas integrantes del equipo ~~del equipo~~ dispondrá de formación deportiva con titulación mínima de Grado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.

Todas las personas participantes coordinadoras serán proactivas y creativas para garantizar la operatividad y viabilidad tanto del Departamento de Deportes como

bideragarritasuna bermatu ahal izateko.

Talde tekniko kudeatzaileko partaide bakoitzak Kirol Departamentuko zuzendaritzaren oniritzia behar du eskatutako ezaugarrietara atxeki den ziurtatzeko.
Kirol Departamentuko zuzendaritzak Talde tekniko kudeatzaileko partaidea(k) ordezkatzeko eskatu dezake edozein unetan eta alde bakarrekoz; pleguotan edo eta lan jardunean eskatutako funtzio, ezaugarri edo bestelakoetara praktikan pertsona atxikitzen ez delako. Esleipenduna ordezkapen hori egitera behartuta dago.

Aldaketa eskaera hauek ez dute ondorio-kalte ekonomiko edo bestelakorik izango Udalarentzako.

4.3.2 Zerbitzuetako estrategiak.

Enpresa esleipendunak zerbitzu guztietarako estrategiak elaboratu eta proposatu beharko ditu erabiltzaile bezeroak orotara erakartzeko eta fidelizatzeko.

Kontuan izanik:

-Aritzbatalde kiroldegiaren egutegia eta irekiera ordu guztiak.
-Biztanleko sektore guztiak.
-Norentzako zehaztea: Abonatuak, ez abonatuak, erabiltzaileak eta ez erabiltzaileak.

Gutxieneko ekiteak:

a) Urteko estrategien ezarpen eta hedapen-kronograma bat aurkeztuko da.
b) Hilero estrategien ezarpen eta hedapen-kronograma bat zehaztuko da.
c) Moldakorrak izatea, unean uneko beharren arabera.
d) Kirol departamentuko zuzendaritzak onartu behar ditu estrategia guztiak aktibatu aurretik.

4.3.3 Komunikazioa

Enpresa esleipedunak izango du kontratu honi lotzen zaizkion zerbitzuen inguruko informazioa sortu eta kudeatzeko ardura. Betiere Kirol departamentuko zuzendaritzaren ikuskapena eta oniritziarekin.

4.3.3.1 Komunikazio arloak

del centro Aritzbatalde.

Cada persona participante del equipo técnico gestor requiere la aprobación previa por parte de la Dirección del Departamento de Deportes, con el objeto de verificar de que se ajusta a las características requeridas.
La Dirección del Departamento de Deportes podrá solicitar, en cualquier momento y de forma unilateral, la sustitución de la(s) persona(s) participante(s) del equipo técnico gestor, por no adscribirse en la práctica a las funciones, características u otros exigidos en dichos pliegos o en el desarrollo de su actividad laboral. Estando la adjudicataria obligada a realizar dicha sustitución.

Estas sustituciones no tendrán perjuicio económico o de otra índole para el Ayuntamiento.

4.3.2 Estrategias de servicios.

La empresa adjudicataria deberá elaborar y proponer estrategias dirigidas a la captación y fidelización de clientes/personas usuarias.

Teniendo en cuenta:

-El calendario y horario de apertura del polideportivo Aritzbatalde.
-Todos los sectores de la población.
-Todos los perfiles de personas usuarias.

Acciones mínimas:

a) Se detallará un cronograma anual de implantación y despliegue al respecto.
b) Se detallará un cronograma mensual de implantación y despliegue al respecto.
c) Serán adaptables en función de las necesidades de cada momento
d) Deben ser aprobadas por la Dirección del Departamento de Deportes con carácter previo a la activación de todas las estrategias.

4.3.3 Comunicación

La empresa adjudicataria será la responsable de la elaboración y gestión de la información relativa a los servicios sujetos a este contrato. Siempre bajo la supervisión y el visto bueno de la Dirección del Departamento de Deportes.

4.3.3.1 Ámbitos de Comunicación

Komunikazioak ondorengo arloak bere baitan izango ditu:

- Barne komunikazioa: Aritzbatalde kiroldegian
-

a.1) Idatzia
- Panelak
- Metakrilatoak
- …

a.2) Ahozkoa
- Megafonia
- Pertsonalaren informazio azalpenak
- …

- Kanpo komunikazioa:
- Udal komunikazio zerbitzuarekin harremanak.
- ZBizia twitter kontuaren kudeaketa
- Esku-orri / kartelen banaketa udal instalazio eta zerbitzuetara.
- Promozio bideoak
- Informazio euskarri monografikoak
  Prentsa…

Aurreko paragrafoetako komunikazio zehaztasunaren betebeharra betetzeko, esleipendunaren erantzukizuna izango da zereginen zerrenda hau:

- Edukia prestatzea
- Zabalkundea egitea
- Gai bakoitzari jarraipena
- Diseinuak egitea
- Inprimatzeak
- Kirol Departamentuak zehaztutako beste batzuk, beharren arabera.…

4.3.3.2 Bete beharreko baldintzak

- Udal logoa edo Kirol departamentuko irudia lehenetsi egingo da enpresa esleipenduaren irudiarekiko euskarri komunikatibo guztietan (tamaina, kokapena, kolorea…).

- Lauhileko bakoitzeko bakoitzean A2 tamainako 20 kartel argitara emango ditu enpresak eta honi dagozkion promozio triptikoak. Kirol Departamentuak zehaztuko du zenbateko unitatea.

- Urtean 2 bideo promozio

4.3.4 Zerbitzuen kalitatea eta jarraipena.

La comunicación comprenderá los siguientes ámbitos:

- Comunicación interna en el polideportivo Aritzbatalde

a.1) Escrita
- Paneles
- Metacrilatos
- …

a.2) Oral
- Megafonía
- Explicaciones informativas del personal
- …

- Comunicación externa:
- Relaciones con el servicio de comunicación municipal.
- Gestión de la cuenta de Twitter ZBizia
- Distribución de folletos/carteles a las instalaciones y servicios municipales.
- Vídeos promocionales
- Soportes informativos monográficos
- Prensa…

Con el objeto de cumplir con la obligación de comunicación detallada en párrafos anteriores, será responsabilidad de la adjudicataria la siguiente relación de tareas:

- Preparación del contenido
- Difusión
- Seguimiento de cada tema
- Realización de diseños
- Impresiones
- Otros que determine el departamento de deportes en función de las necesidades…

4.3.3.2 Requisitos mínimos a cumplir:

- Se priorizará el logo municipal o imagen del departamento de Deportes en todos los soportes comunicativos (tamaño, ubicación, color) a la imagen de la empresa adjudicataria.

- La empresa publicará 20 carteles de tamaño A2 cada cuatrimestre y trípticos promocionales al respecto. El Departamento de Deportes determinará el número de unidades.

- 2 vídeos promocionales al año.

4.3.4 Calidad y seguimiento de los servicios

Zerbitzu guztien kalitatea eta jarraipena bermatzeko enpresa esleipedunak gutxienez ondorengo neurri hauek hartuko ditu:

a) Zerbitzuen edukiak, metodologia eta sekuentziazioa deskribatzea.
b) Zerbitzu ezberdinak zuzendu eta hobetzeko kalitatea ebaluatu eta kontrolatzeko neurriak deskribatzea.

c) Datuen bilketa eta analisi txostenak hurrengo ekintza plana zehazteko.
d) Asebete inkestak elaboratu eta burutu erabiltzaileei gutxienez urtean behin.

d.1) Inkestaren kostua esleitu den enpresaren kontu izango da.
d.2) Kirol departamentuko zuzendaritzak abiarazi aurretik ikuskatu ahal izango du inkestaren edukia eta egitura, zeinak enpresa esleipendunari behar beste egokitzapen eskatu ahal izango dizkion eta honek arreta egin.

d.3) Gogobetetze-inkestako datuak sexuaren arabera bereizita jasoko dira, hiru aukera kontuan hartuta (gizona – emakumea – beste aukera batzuk (ez-bitarra...). Esleipendunak lortutako emaitzak aztertu beharko ditu, eta, besteak beste, genero-ikuspegia hartu beharko du kontuan.

d.4) Emaitzak eta ondorioak Kirol Departamentura bidali beharko dira, azterketa egin eta gehienez ere hiru hilabetera.

Enpresa esleipendunak Zarauzko udalak diseinatu edo baimendu ditzaken inkesta edo ekimenen kasuan kolaboratu egin beharko du zerbitzuei atxiki zaien pertsonalaren bidez

4.3.2 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.

Aurreko paragrafoan aipatutakoa aplikatzen zaien material eta kontsumigarrien zerrenda:

Para garantizar la calidad y continuidad de todos los servicios la empresa adjudicataria adoptará al menos las siguientes medidas:

a) Describir el contenido, la metodología y secuenciación de los servicios.
b) Describir las medidas para evaluar y controlar la calidad de los distintos servicios para poder corregirlos y mejorarlos.

c) Informes de recogida y análisis de datos para definir el siguiente plan de acción.
d) Elaborar y realizar las encuestas de satisfacción a las personas usuarias al menos con una periodicidad anual.

d.1) El coste de dicha encuesta deberá ser sufragada por la empresa adjudicataria.
d.2) La dirección del 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.

d.3) Los datos de la encuesta de satisfacción se recogerán desagregados por sexos teniendo en cuenta tres opciones (hombre – mujer – otras opciones (no binario...) La adjudicataria deberá analizar los resultados obtenido y deberá tener en cuenta entre otros aspectos, la perspectiva de género. de género.

d.4) Los resultados y las conclusiones derivadas de su análisis deberán trasladarse al Departamento de Deportes como máximo a los tres meses desde su realización.

La empresa adjudicataria deberá colaborar en el caso de encuestas o iniciativas que puedan ser diseñadas o autorizadas por el Ayuntamiento de Zarautz a través del personal adscrito a los servicios.

4.3.5 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:

Relación de materiales y consumibles a los que se aplica lo mencionado en el párrafo anterior:

- Bulegoko material txikia (boligrafoak, zeloa, fosforitoak, tippexa, grapadorak, clipak, etab.); salbuetsi egiten dira folioak eta artxibategiak.

- Zehazki puntu hauetan aipatzen ez den baina atal honen deskribapenaren baitan dagoen material kontsumigarria.

- Pequeño material de oficina (bolígrafos, celo, fosforitos, tippex, grapadora, clips, etc.); se exceptuarán los folios y los archivadores.

- 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.