



LEGAZPIKO UDALA

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA, LEGAZPIKO BIKUÑA KIROLDEGIKO HARRERA ZERBITZUA PROZEDURA IREKIAREN BIDEZ EMATEKO.

1.- XEDEA

Hauxe da helburua: agiri teknikoak zehaztea Legazpiko Udalak horien arabera Legazpiko Bikuña kiroldegiko udal kirol instalazioen harrera, kontrol eta jendea hartzeko zerbitzua eman dezan.

2.- JARDUKETA-EREMUA.

Sarrera zaintzeko, eraikina zaintzeko eta jendea hartzeko lanak Legazpiko Bikuña kiroldegian burutuko dira, ondorengo baldintzen arabera:

3.- LANEN AZALPENA.

* Udal kirol instalazioetarako abonua egitea: Abonatuen fitxak izapidetzea, mota guztietako datuak euskarri informatikoan sartzeta, txartelak egitea, jakinarazpenak prestatzea, tasak kobratzea eta itzulketak izapidetzea, kirol-eremuak erreserbatzea, bidalketak sortu eta egiaztatzea...

* Erabiltzaileei kirol zerbitzuaren gaineko guztia azaltzea, inskripzioak egitea, erreserbak, fitxak, informazio-kartelak eta Udalak onartutako prezio publikoak kobratzea. Lan horretan eskuragarri dauden baliabideak erabiliko ditu: aplikazio informatikoa, esku-orriak, inprimakiak, seinaleak, iragarki-taula, megafonia, telefonoa,....

* Erabiltzaileen etortzeak kontrolatzea, irakasleekin elkarlanean eta programa informatikoaren bidez. Etortzeen zerrendak egitea. Kutzako dirua egunero zenbatzea eta emaitza jasotzea.

* Mantentze-laneko zerbitzuari, irakasleei, garbiketako zerbitzuari,.... laneko oharrak banatzea.

* Kirol instalazioak irekitzea eta ixtea, ezarritako egutegiaren eta ordutegiaren arabera. Argiak piztu eta itzaltzea, alarmen funtzionamendua zaintzea, klimatizazioa,.... beti ere instalazioak irekitzeko eta ixteko nahitaezko tartek zainduz.

* Instalazioetara sartzen diren pertsonen eta taldeen sarbidea zaintzea; instalazioen egoera bertara joanez edo TBko zirkuituaren bitartez zaintzea, ondo erabiltzen direla eta ezarritako ordutegiak betetzen direla ziurtatzea.

* Herritarren eskaerak erantzuteko egin beharreko izapide administratibo guztiak egitea eta adibide gisa hona hemen horietako batzuk: Txartelak eta instalazioetan sartzeko beste baliabideak egitea, ikastaroetan ematen diren alta eta baja izapidetzea, pistak eta instalazioen erreserbak jasotzea,....

* Abonatuen eta herritarren eskaerak eta galderak erantzutea, aurrez aurre eta telefonoz (inskripzioak, erreklamazioak, pistak erreserbatzeko eta alokatzeko eskaerak,....)

* Materialak eta instalazioak zaintzea, eta material horren ematea, erabilera eta itzultzea kontrolatzea. Materialetan eta instalazioetan hondatze premiagabeak edo arriskutsuak eman ez daitezela zaintzea.

* Ekipamenduen egoera eta funtzionamendu egokia ziurtatzea, horretarako ekipamendua bertatik bertara ikuskatuz edo neurketa-instrumentuak irakurritz. Segidan, antzemandako akatsak konponduko ditu, materiala eta produktu kimikoak berrezarrit edo konpontzera etor daitezela abisua eman. Kontsumoen datuak hartzea.



■ LEGAZPIKO UDALA ■

- * Instalazioetan antzemandako anomalia guztien berri zuzendaritzari edo mantentze-laneko arduraduari ematea; halaber, mantentze-lanen agendan instalazioetan emango diren matxurak edo apurketak jasotzea.
- * Instalazioan egongo diren enpresei, klubei, federazioei edo langileei laguntza eskaintzea eta haien lana erraztea, aurkituko diren oztopoak gainditzeko elkarlanean arituz.
- * Instalazioetan erabiltzaileen sarrera eta zirkulazio egokia kontrolatzea, Zerbitzuen Araudia eta ezarritako ordutegiak bete daitezen jarri beharreko neurriak jarritz.
- * Gorabeheren zerrenda bat eramatea eta instalazioetan emango diren erreklamazioak hasiera batean erantzutea.
- * Kasu zehatzetan eta berezietan garbiketa-lan puntualak egitea, garbiketaz arduratzen diren langileak instalazioetan ez daudenean. Horretarako erabiliko diren baliabideak garbiketa-lanaz arduratzen den enpresarenak izango dira.
- * Instalazioetan ahalik eta argindar, erregai, ur,.... gutxien erabil dadila zaintzea, haien gastua murrizten ahaleginduz.
- * Lanpostua eskuratzeko eta bertan lan egiteko eskatutako kualifikazioaren arabera, aginduko zaizkion bestelako lanak egitea, aurretik zerrendatu direnen kaltetan gabe.

4.- ESLEIPENDUNAREN BETEBEHARRAK ZERBITZUAREKIKO

Esleipendunak ondoko konpromisoak hartzen ditu:

- a) Erantzuteko denboraren gaineko konpromisoa: Zerbitzua prestatzean sor daitezkeen gorabeherak gehienez 2 orduko epearen barruan konponduko dira.
Esleipendunak esleipena jasotzean eta kontratuak dirauen bitartean, nahikoa langile izan beharko ditu zerbitzua modu egokian eskaintzeko eta, behar denean, eskaini beharreko arreta eskaintzeko.
- b) Arauen gaineko konpromisoa: Lehiaketa honen helburu diren lanak prestatzerakoan, ezinbestean beteko dira legezko arau tekniko guztiak, segurtasun eta higiene arloko arauak eta aplikagarriak izan daitezkeen bestelakoak.

5.- GIZA TALDEA.

- Enpresak esleitutako lanak burutzeko behar den giza taldea izango du une oro.
- Taldeko kideek ordenagailuan ondorengo aplikazioak erabiltzeko gai izan behar dute – Windows, Word, Acces, Outlook, Excel-. Maila aurreratuko IT txartelaren pareko.
- Giza talde hori osatuko duten kideak gai izango dira egin beharreko lana Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan egiteko, udal ordenantzan jasota dagoenaren arabera. ezinbestekoa izango da euskaraz mintzatzeko gaitasun-maila izatea.
- Gaixotasun-bajak, larrialdiak, oporrak,.... kontratatutako enpresak beteko ditu, zerbitzuari kalteak sortu gabe. Kontratu berriak egin behar izanez gero, Bikuña kiroldegiko zuzendaritzan egingo da kontsulta eta haren oniritzia jaso beharko da.
- Esleipendunak izango duen giza taldean, gutxienez, honakoak egongo dira:
 - a) Udalaren aurrean zerbitzuaren arduradun izango dena, haren oniritzia izango duena. Hauek izango



■
LEGAZPIKO UDALA
■

dira arduradunaren lanak:

- Harreman zuzena izango du kiroldegiko zuzendaritzarekin.
- Agiri hauetan jasotzen diren prestazioen funtzionamendu egokiaren arduraduna izango da.
- Kontratuko prestazioak planifikatuko eta kontrolatuko ditu, behar denean, horren gaineko txostenak eginez.
- Hartu beharreko erabakiak hartuko ditu kontratatutako prestazioa eskaintzeko.

b) Sarrera eta instalazioak zaintzeaz eta jendeari harrera egiteaz arduratuko den pertsona talde bat, baldintza teknikoen agiri honen I. eranskinean jasotako egutegiaren arabera udal kirol instalazioak zabalik dauden orduak beteko dituena eta zerbitzuaren funtzionamendu ona eragotziko ez duten txanda desberdinak bermatuko dituena (instalazioen arteko txandatzeak, gutxienez asteroko txandatzeak,...).



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONCESION MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO DE RECEPCION DEL POLIDEPORTIVO BIKUÑA DE LEGAZPI.

1.- OBJETO

Se desarrolla el presente documento al objeto de proceder por parte del Ayuntamiento de Legazpi a la concesión del servicio de recepción, control y atención al público de las instalaciones deportivas municipales del Polideportivo Bikuña de Legazpi.

2.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN.

Las labores de conserjería, vigilancia y atención al público se van a desarrollar en el polideportivo Bikuña de Legazpi de acuerdo con las siguientes estipulaciones:

3.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS.

*Elaborar los abonos de las instalaciones deportivas municipales: Tramitar las fichas de abonados, tratar datos de todo tipo en soporte informático, elaboración de carnets, preparación de notificaciones, realización de cobros y tratamiento de las devoluciones, reserva de espacios deportivos, generar y comprobar remesas, ...

*Informar a los usuarios de todo lo concerniente al servicio deportivo, realizar inscripciones, reservas, fichas, carteles informativos, así como cobrar los precios públicos aprobados por el Ayuntamiento utilizando para todo lo anterior los medios disponibles aplicación informática, folletos, impresos, señalización, tablón de anuncios, megafonía, teléfono...

*Controlar asistencias de usuarios, en contacto con los profesores y a través del programa informático. Elaboración de listados de asistencia.
Realizar diariamente el recuento de caja y anotar su resultado.

*Distribuir las notas de trabajo al servicio de mantenimiento, profesores, servicio de limpieza...

*Apertura y cierre de las instalaciones deportivas según el calendario y horario. Verificando el encendido y apagado de luces y el funcionamiento de alarmas, climatización, etc. con los márgenes necesarios para su apertura y cierre.

*Controlar el acceso de personas y grupos a los recintos, así como vigilar, personalmente o con ayuda de circuito de TV, el estado de las instalaciones, su correcto uso y el ajuste a los horarios establecidos

*Realizar todos los trámites administrativos que se requieran para satisfacer a los ciudadanos, y a modo de ejemplo se señalan los siguientes: Emisión de tarjetas y medios de acceso a las instalaciones, alta y baja en los cursillos, reserva de pistas e instalaciones...

*Atender, informar y orientar, tanto personal como telefónicamente, las solicitudes y consulta de abonados y público en general (inscripciones, reclamaciones, reserva y alquiler de pistas...

*Vigilar los materiales e instalaciones, controlar la entrega, uso y devolución del material. Cuidar de que no se produzcan deterioros innecesarios o peligrosos tanto en materiales como en instalaciones.

*Verificar el estado de conservación y funcionamiento de los equipamientos, a través de su inspección visual o la lectura de los instrumentos de medida resolviendo personalmente las deficiencias observa-



■ LEGAZPIKO UDALA ■

das, reponiendo consumibles y productos químicos o dando aviso para su reparación. Toma de datos de consumos diversos.

*Comunicar a la dirección o al personal de mantenimiento todas aquellas anomalías que hubiera en las instalaciones, así como apuntar en la agenda de tareas de mantenimiento las averías o roturas que se produzcan en las instalaciones.

*Cooperar, ayudar y facilitar el trabajo o la actividad a cualquier empresa, club, federación o trabajador que se encuentre en la instalación, procurando activamente la resolución de obstáculos que la dificulten.

*Controlar el acceso y la correcta circulación de usuarios en las instalaciones, poniendo todos los medios a su alcance para hacer cumplir el Reglamento de Servicios y los horarios establecidos.

*Llevar un listado de todas las incidencias y atender en primera instancia las reclamaciones que se produzcan en las instalaciones.

*Realizar tareas de limpieza puntual en casos excepcionales, cuando en las instalaciones no haya personal de limpieza. Los medios utilizados en estos casos serán los de la empresa adjudicataria de la limpieza.

*Cuidar de que en las instalaciones se produzca el menor gasto posible de energía eléctrica, combustible, agua, etc.

*Realizar, asimismo, aquellas tareas que se le encomienden, acordes con la cualificación requerida para el acceso y desempeño del puesto, sin perjuicio de las relacionadas anteriormente.

4.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO RESPECTO AL SERVICIO

El adjudicatario adquiere los siguientes compromisos:

a) Compromiso sobre tiempo de respuesta: Cualquier incidencia que se produzca en la prestación del servicio tendrá que disponer de un tiempo de respuesta máximo de 2 horas.

El adjudicatario deberá tener en el momento de la adjudicación y mantener en el tiempo de contrato en la provincia de Guipúzcoa personal suficiente para desarrollar el servicio adecuado y garantizar la atención en caso de ser requerido.

b) Compromiso sobre la reglamentación: En el desarrollo de todas las prestaciones derivadas de los trabajos objeto de la presente licitación, será de obligado cumplimiento toda la normativa legal de carácter técnico, técnico-legal y de seguridad e higiene, así como toda la que pueda ser de aplicación.

5.- EQUIPO HUMANO.

- La empresa contará en todo momento con el equipo humano preciso para desempeñar las labores adjudicadas.

- Los componentes del equipo estarán capacitados para utilizar aplicaciones informáticas en ordenador – entorno Windows, Word, Acces, Outlook, Excel- . Equivalente a la IT txartela nivel avanzado.

- Los componentes del equipo estarán capacitados y deberán desempeñar sus funciones en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo estipulado en la ordenanza municipal. Será requisito imprescindible el dominio del Euskara a nivel hablado.



■
LEGAZPIKO UDALA
■

- Las bajas, emergencias, vacaciones... serán cubiertas por la empresa contratada sin que afecten al servicio. En caso de tener que realizar nuevas contrataciones se deberá consultar y contar con el visto bueno de la dirección del Polideportivo Bikuña.
- El adjudicatario deberá disponer de un equipo que contendrá, como mínimo, el siguiente personal:
 - a) Un responsable del servicio ante el Ayuntamiento, cuyo nombramiento deberá ser comunicado y aceptado por éste. Los trabajos a desarrollar por el responsable serán entre otros:
 - Será el encargado de la relación con la dirección del Polideportivo.
 - Será responsable del buen funcionamiento de las prestaciones que son objeto de los presentes pliegos.
 - Planificará y controlará todas las prestaciones contractuales, reflejándose los resultados en los informes oportunos, cuando sea necesario.
 - Tomará todo tipo de decisiones y disposiciones para la consecución de la prestación contratada.
 - b) Un equipo de personas para el servicio de conserjería, vigilancia y atención al público que cubra las horas de apertura de las instalaciones deportivas municipales según el calendario recogido en el anexo I de este Pliego de Condiciones Técnicas y garantice que los diferentes turnos no afecten al buen funcionamiento del servicio (rotaciones entre instalaciones, rotaciones como mínimo semanales...).