



Ayuntamiento de
Pamplona

Iruñeko
Udala

T. 948 420 100 / 010
www.pamplona.es

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES, ACCIÓN
COMUNITARIA Y DEPORTE

Deporte

GIZARTE ZERBITZUETAKO, KOMUNITATE
EKINTZAKO ETA KIROLEKO ALORRA

Kirola

***PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES
DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE PORTERÍA,
SOCORRISMO, MANTENIMIENTO, LIMPIEZA Y OTROS EN
LA CIUDAD DEPORTIVA SAN JORGE (AQUAVOX)***



Índice de contenidos

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. DESCRIPCIÓN DE LA CIUDAD DEPORTIVO SAN JORGE – ACUAVOX –	3
3. ACEPTACIÓN DE LAS INSTALACIONES.....	3
4. RÉGIMEN ECONÓMICO DEL CONTRATO	4
5. CAPACIDAD TÉCNICA PARA LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS CONTRATADOS.....	4
6. SERVICIOS A CONTRATAR.....	4
7. PORTERÍA.....	4
8. LIMPIEZA.....	7
9. MANTENIMIENTO INTEGRAL.....	9
10. SOCORRISMO.....	18
11. OTROS	20
12. CONSIDERACIONES PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO.....	25
13. MEDIDAS DE INDOLE SANITARIO POR ESPECIAL REQUERIMIENTO	33



1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente contrato la gestión del servicio que se presta en la Ciudad Deportiva San Jorge – Acuavox, – a partir de ahora “San Jorge” – instalación de propiedad municipal que fue construida en el año 2007, con y una ampliación, posterior, en el año 2010 con la construcción de un edificio para albergar la piscina cubierta y zona hidrotermal, así como, otro edificio social.

2. DESCRIPCIÓN DE LA CIUDAD DEPORTIVO SAN JORGE – ACUAVOX –

La Ciudad Deportiva San Jorge (c/ Carretera del Cementerio, s/n) se encuentra situada en la Parcela 1342 dentro de GS 1 con una superficie de 21.146,35 m².

La zona exterior cuenta con una amplia zona ajardinada (cuyo mantenimiento corre a cargo de otra contrata, a través del Servicio de Jardines) que incluye un vaso exterior, otro vaso recreativo y un vaso de chapoteo. Además, cuenta con una zona de asadores y una terraza exterior que da servicio al bar cafetería. Finalmente, cuenta con una zona de juegos, cuyo equipamiento lo mantiene otra contrata municipal.

Además, cuenta con un edificio en el que alberga la puerta de entrada, oficinas de gestión, el bar cafetería, regentado por otro adjudicatario, unos aseos, vestuarios, piscina climatizada, balneario urbano, con diferentes baño, duchas y cabinas y oficinas y almacenes para la gestión de la instalación. En la planta superior alberga un gimnasio y una sala polivalente como complemento para el desarrollo de actividades por parte de los usuarios. En la cubierta y en el subsuelo se ubican diferentes instalaciones que dan servicio al propio edificio.

3. ACEPTACIÓN DE LAS INSTALACIONES

El contratista acepta los edificios e instalaciones existentes en las condiciones actuales contenidos en este Pliego, haciéndose cargo de los mismos y prestándoles los servicios especificados en el mismo, independientemente del estado en que se encuentren.

Los diferentes licitadores deberán inspeccionar las instalaciones antes de formular su oferta. La visita se realizará junto al personal municipal designado y tiene carácter de **OBLIGATORIO**.

Para dicha visita se deberá contactar con la Unidad de Deportes a través del mail deporte@pamplona.es hasta quince días naturales antes de la fecha fin de presentación de ofertas. Se comunicará a las empresas un día para la realización de la visita.

En el transcurso de la visita se facilitará a los diferentes licitadores un certificado de visita, debiendo éste incluirse dentro del sobre 1. No se admitirán propuestas que no hayan realizado la vista previa.



4. RÉGIMEN ECONÓMICO DEL CONTRATO

El importe anual de esta prestación se establece en un presupuesto anual (doce meses) de 505.666,76 € (sin IVA) o 611.856,79 € (IVA incluido). Este presupuesto se desglosa de la siguiente forma.

- Material de sustitución a certificar de conformidad con el capítulo 9, punto [4.3](#), hasta 15.000,00 euros más el % de Gastos Generales y Beneficio industrial ofertado.
- Pago del resto de prestaciones contratadas:

$$\text{importe ofertado} - (15.000,00 + (15.000,00 \times \% \text{ G.G y BI})) / 12 \text{ meses}$$

5. CAPACIDAD TÉCNICA PARA LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS CONTRATADOS

Para la ejecución del servicio se requerirá obligatoriamente a:

1. A efecto del mantenimiento de la instalación se requerirá un Técnico Superior en las familias de electricidad y electrónica, fabricación mecánica, instalación y mantenimiento o mantenimiento y servicios a la producción, o experiencia profesional acreditada de al menos dos años.
2. Para ejercer como socorrista se deberá contar con la acreditación de la cualificación profesional que se determine por la normativa básica estatal correspondiente.
3. Para el servicio de “asesoramiento deportivo personalizado” se requerirá personas tituladas conforme a la normativa vigente, en especial a Ley 18/2019, de 4 de abril, sobre acceso y ejercicio de las profesiones del deporte en Navarra.

6. SERVICIOS A CONTRATAR

1. Inicialmente, los servicios a contratar serán los de portería, limpieza, mantenimiento, socorrismo y otros de conformidad con lo estipulado en el presente pliego.
2. Se establece de forma generalizada que con carácter anual el servicio se distribuirá del siguiente modo:
 - Temporada de invierno: 220 días de prestación por cada uno de los años.
 - Temporada de verano: 86 días de prestación, de los cuales 14 corresponden a domingos y festivos de este período por cada uno de los años.
 - Temporada de cierre: 59 días de prestación por cada uno de los años.

7. PORTERÍA

Este servicio incluirá, como mínimo, las siguientes prestaciones:

- 1. Apertura y cierre de la instalación, con los siguientes horarios:**



1.1. Horario apertura y cierre al público:

- 1.1.1. VERANO entre el 22 de junio y el 15 de septiembre (ambos inclusive) de lunes a domingo de 10 a 20:30h.
- 1.1.2. INVIERNO entre el 1 de enero y 14 de junio y del 16 de septiembre al 30 de diciembre de lunes a sábado de 9 a 21h.
- 1.1.3. Durante la temporada de invierno los domingos y festivos, así como, los días 24 y 31 de diciembre las instalaciones permanecerán cerradas al público. Asimismo, del 15 al 21 de junio (ambos inclusive) la instalación permanecerá cerrada al público para la realización de las labores de preparación de la siguiente temporada.
- 1.1.4. Funcionamiento de las piscinas. Durante la temporada de verano permanecerán abiertas los vasos exteriores y la piscina de chapoteo.

En la temporada de invierno permanecerán abiertos los vasos de la piscina climatizada y el baleario urbano.

1.2. Horario de funcionamiento para los servicios

- 1.2.1. El horario inicialmente previsto será el necesario para la puesta en marcha y en funcionamiento de la instalación para el uso de las personas usuarias. A modo orientativo se fija en el siguiente horario:

Verano: de lunes a domingo de 8:00 a 22 horas.

Invierno: de lunes a sábado de 7:00 a 22 horas.
- 1.2.2. No obstante, de mutuo acuerdo entre las partes, se podrá fijar un horario de funcionamiento para los servicios, siempre y cuando dicho horario no afecte al precio de adjudicación establecido y/o a los cálculos de ahorro energéticos ofrecidos en el presente Pliego.

1.3. Aperturas y cierres especiales.

El Ayuntamiento podrá determinar la apertura especial de la instalación, siempre y cuando, se acuerde el equilibrio económico de dicha actuación. El gasto derivado de esta actuación, bien podrá ser sufragado por el propio Ayuntamiento o por la entidad o personas a las que se les haya autorizado el acceso especial fuera del horario establecido.

También se contempla la posibilidad de llevar a cabo cierres no habituales o especiales necesario para la acometida de alguna tarea especial de limpieza o mantenimiento incompatibles con la actividad a desarrollar. A tal efecto, con la debida antelación, se recabará la oportuna autorización municipal y se informará a los usuarios del cierre temporal de la misma.

2. Control de la instalación.



- 2.1. Vigilancia y responsabilidad sobre la instalación, tanto en la apertura, cierre y durante el desarrollo del servicio.
- 2.2. Custodia de las llaves y control sobre ellas.
- 2.3. Activación, desactivación y coordinación con otros (principalmente, gestor del bar restaurante) del control alarmas y todas las funciones derivadas de ellas.
- 2.4. Gestión de concurrencia. Aforos, accesos, permanencia y uso (Especial atención al consumo y/o venta de sustancias prohibidas dentro de la permanencia). Gestión de espacios y movilidad interior.
- 2.5. Evacuación de la instalación y elaboración, en caso de no existir, o actualización del plan de autoprotección de la instalación y todas las funciones derivadas del mismo.

3. Venta de entradas.

- 3.1. Llevar a cabo la gestión y venta de abonos para personas usuarias, gestión y venta de entradas diarias, de acuerdo con las "Normas reguladoras de precios públicos por la utilización de instalaciones deportivas municipales" u otras que en su defecto se pudieran aprobar.
- 3.2. La instalación dispone de un programa informático específico para el registro de pagos y emisión de recibos y abonos, cuyo mantenimiento y pago de la licencia corresponde al adjudicatario:
 - a. Expedición de abonos: el titular del abono realizará el ingreso, en la cuenta bancaria de titularidad municipal que se designe, mediante transacción electrónica, tpv o ingreso en metálico. No se le entregará el abono hasta que haya realizado esta operación.
 - b. Venta diaria de entradas: el importe de la entrada se abonará mediante transacción electrónica a la cuenta bancaria de titularidad municipal que se designe, tpv o pago en metálico en la instalación.
 - c. Diariamente se realizará, informáticamente, el arqueo custodiando el dinero en la correspondiente caja y dejando constancia escrita del resultado. La forma de gestionar estos ingresos será conforme a lo establecido en la Ordenanza Fiscal número 0, y así, caso de que fueran menores de 600 euros diarios se realizarán en el momento en el que se alcance esa cuantía.
- 3.3. Asimismo, si en algún momento de la prestación del servicio, se produjese algún aumento significativo de la demanda de inscripciones a la instalación, se podrá exigir el aumento del personal para atención al público de hasta 62 horas/anuales, sin que ello suponga incrementó alguno del precio ofertado.
- 3.4. El resto de funciones derivadas de esta cuestión.



4. Atención presencial, telefónica, telemática, recepción y punto de información permanente durante el horario de apertura al público.

El adjudicatario velará por la correcta atención a las personas usuarias, prevalecerá un trato amable a todas aquellas personas que acudan a la instalación e implantará en el plazo no superior a dos meses desde la adjudicación de un sistema de calidad del servicio de atención al público que acceda o contacte con la instalación. La amabilidad, la seguridad, la información, el trato recibido, la atención ejercida con rapidez, etc. son aspectos fundamentales a incluir en dicho sistema.

5. Relación con las personas usuarias

En este apartado el aspecto fundamental es cubrir y satisfacer las necesidades del público. Un público variado y segmentado, que conlleva una atención explícita por parte del adjudicatario a sus requerimientos. Se trata de asegurarnos que las percepciones de las personas usuarias sean superiores a sus expectativas.

Para ello, se desarrollará como una prestación más dentro del contrato e incluido dentro del sistema de calidad del servicio de atención al público del punto anterior, un apartado que incluya la gestión de reclamaciones, sugerencias y quejas, así como, encuestas de satisfacción y expectativas de las personas usuarias, diferenciando por género, tramos de edad, tipo de usuarios u otros.

En general, atenderá y gestionará todas las cuestiones e incidencias que se puedan derivar de este servicio.

8. LIMPIEZA

1. Este servicio comprenderá la realización de las tareas de limpieza, desinfección, desratización y desinsectación, diferenciando las que se realizarán diariamente, semanalmente, mensualmente, etc. de todas las dependencias interiores y exteriores del Complejo Deportivo con los medios humanos, materiales y maquinaria que sean necesarios para su realización.
2. El servicio comprenderá las prestaciones mínimas que de forma enunciativa y no exhaustiva se indican a continuación, con las frecuencias mínimas de prestación de servicios que se indican:
 - 2.1. Diariamente: Fregar, aspirar o barrer, quitar el polvo, telarañas, etc., colocar bolsas en todas las dependencias y sacar la basura a los contenedores de recogida de basuras. Limpieza de las playas de las piscinas y sus rebosaderos, suelos, espejos, cristales, pasamanos, pomos, manillas, puertas, ventanas, carpinterías, expositores, pasquines, carteles, pintadas interiores, extintores, pasillos, despachos, vestuarios y aseos, botiquín, gimnasios, etc. Además, en época estival se incluirá especialmente la limpieza de la zona verde y asadores. En definitiva, todas las dependencias, sus componentes y mobiliario que incluyan.



- 2.2. Semanalmente: Desincrustado de cal de las rejillas de las piscinas y duchas, desagües, suelos, alicatados, alcachofas de ducha, grifos, y vajillas sanitarias de todas las dependencias.
- 2.3. Mensualmente: Limpieza de las maquinas del gimnasio y de todos sus componentes. Limpieza de luminarias. Realización, además, de tareas de limpieza en cuantos espacios y elementos le sean indicados al adjudicatario por el responsable municipal.
- 2.4. Durante los cambios de temporada de invierno a verano y de verano a invierno: se acondicionarán especialmente las instalaciones afectadas por dicho cambio estacional, sobre todo piscinas, playas, zona ajardinada, asadores, etc.
- 2.5. En determinadas ocasiones, con carácter excepcional y por razones de urgencia o fuerza mayor debidamente justificada (brotes infecciosos o situaciones especiales no previstas como actos vandálicos, averías, eventos y celebraciones, modificaciones u obras, etc.) se podrá requerir la presencia de la empresa adjudicataria fuera de estas frecuencias, debiendo ésta realizar el servicio sin que esto suponga un incremento adicional del importe contratado.
- 2.6. La limpieza y desinfección de duchas, alcachofas, grifos y elementos similares deberán ajustarse a la normativa por la que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.
- 2.7. Limpieza general a fondo de toda la instalación (interior y exterior) durante la parada o paradas técnicas que se realicen a lo largo del año.
- 2.8. Las limpiezas especiales en altura que requieran de medios auxiliares se podrán hacer compatibles con tareas especiales de mantenimiento de las zonas de la instalación.
3. Los detergentes y demás productos de limpieza serán neutros en relación con los elementos a limpiar a fin de evitar deterioros. La limpieza se realizará en todo caso con detergente Fungicida-Bactericida de acción retardada ecológico neutro e inocuo para el que limpia la instalación y para el usuario y deberán contar con ecoetiqueta oficial. Se prestará especial atención para garantizar una correcta manipulación, dosificación y uso de los productos de limpieza y maquinaria, así como, de los procedimientos de limpieza.
4. El contratista suministrará de su cuenta todo el material y maquinaria necesario para llevar a cabo los trabajos de limpieza (escobas, trapos, recogedores, cubos, fregonas, aspradoras, hidrolimiadora, etc), incluido las bolsas de basura, el papel sanitario y sus dispensadores, contenedores higiénicos femeninos con su instalación, limpieza y reposición, jabón líquido de manos y sus dispensadores, papel secamanos y sus dispensadores, ambientadores, etc.
5. Los servicios deberán prestarse sin perturbar el normal funcionamiento de las instalaciones.



6. El adjudicatario se hará cargo de la retirada hasta vertedero o punto limpio, de todas aquellas sustancias o materias de desecho resultantes de la prestación del servicio del contrato, dándole el tratamiento que en cada caso se determine, según lo dispuesto en el RD. 833/88, el resto de normativa vigente, así como, al modelo de gestión implantado en la ciudad. Será obligatorio el archivo de todos los albaranes de entrega y gestión de residuos para su revisión en caso de solicitud por parte del Ayuntamiento de Pamplona.
7. Se establece un cómputo mínimo anual del servicio de 3.964 horas a distribuir de común acuerdo entre el Ayuntamiento y el adjudicatario, utilizando como base la propuesta incluida en la oferta técnica y las mejora ofertadas. A modo orientativo se establece una necesidad de 12 horas en limpieza diaria durante el invierno y 14 horas en época de verano.
8. El adjudicatario al mes de la firma del contrato deberá contar con un plan de limpieza y autocontrol de la misma para la instalación que permanecerá en continua revisión a lo largo de todo el contrato. El Ayuntamiento de Pamplona podrá modificar los horarios, frecuencias, así como, sistemática general del servicio de acuerdo a las características del servicio que se presta a las personas usuarias.
9. En general, atenderá y gestionará todas las cuestiones e incidencias que se puedan derivar de este servicio. Dada la incidencia estética y de utilización públicas, el Ayuntamiento de Pamplona podrá actuar en ejecución sustitutoria, girando los gastos o tasas al adjudicatario, sin perjuicio de la revocación de la adjudicación.

9. MANTENIMIENTO INTEGRAL

1. Consideraciones generales al mantenimiento

El servicio de mantenimiento comprenderá el mantenimiento integral, de todas las instalaciones, maquinaria y componentes existentes en el complejo, necesarios para mantener a cada edificio, sus dependencias e instalaciones, en condiciones de uso durante su período de vida útil, optimizando el consumo energético, preservando al máximo el medio ambiente, previniendo los posibles riesgos que puedan comprometer su seguridad y protegiendo su entorno de posibles agresiones. Queda excluido el mantenimiento de la estructura de los edificios.

Se pretende que cada elemento funcione correctamente durante su período de vida útil, manteniendo las condiciones óptimas para su imagen o funcionamiento: limpieza, engrase, verificación, sustitución de componentes, etcétera.

El mantenimiento se realizará con criterios técnicos homogéneos, armónicos y de calidad del servicio, con la finalidad de resolver de forma rápida y eficiente las incidencias que se produzcan, manteniendo las instalaciones permanentemente operativas, cumpliendo las exigencias legales y asegurando la vida útil y el aspecto adecuado de todos los elementos. Todas estas tareas están dirigidas a conseguir una disminución en los gastos



de reparación, reducción de la pérdida de valor del inmueble, así como, el ahorro derivado de la correcta manipulación.

Los equipos existentes en los locales y los que se vayan incrementando durante la vigencia de la presente contratación quedan incluidos en la misma, aunque no estén instalados durante la redacción en el Presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Asimismo, atendiendo a las condiciones especiales de ejecución tipificadas en las Condiciones Particulares del contrato, se favorecerán las actuaciones tendentes a la domotización de la instalación a efectos de mejora en la gestión y eficiencia en sus consumos a través de la monitorización de los datos más relevantes que se puedan obtener y más en concreto los referentes a este apartado.

2. Descripción de los elementos a mantener:

Los elementos a mantener son todos aquellos que se encuentran en el inmueble y que de forma enunciativa y no exhaustiva se describen a continuación:

- 2.1. Sistemas de producción de calor: mediante caldera de biomasa (3), combustibles sólidos, dos calderas de gas, placas solares, 14 bombas de recirculación, 8 intercambiadores, 3 vasos de expansión (40-150-500 L), 2 bombas de calor y sistemas de regulación compuesto por un programa y sus válvulas.
- 2.2. Sistemas de producción de frío: mediante enfriadoras y recuperadoras de calor.
- 2.3. Sistemas de climatización mediante 7 climatizadoras, 6 fan coils y 15 climatizadores de baja silueta y recuperadoras de calor.
- 2.4. Instalación para la recepción de gas y centralita de gas.
- 2.5. Sistema de instalaciones de agua fría de consumo humano (AFCH) y producción de agua caliente sanitaria (ACS): 2 depósitos (1.000 L), 11 bombas, 3 vasos de expansión, intercambiadores, fontanería en general, duchas de balneoterapia y sistema y red de saneamiento.
- 2.6. Electricidad: con un centro de transformación, instalación de baja tensión, placas fotovoltaicas, aerogeneradores.
- 2.7. Luminarias tanto interiores como exteriores.
- 2.8. Ascensores.
- 2.9. Productos químicos: almacenamiento de productos químicos y duchas y lavajos de emergencia.
- 2.10. Sistemas de detección y extinción de incendios.
- 2.11. Piscinas: Piscinas interiores climatizadas, piscinas exteriores y piscina de chapoteo exterior.
- 2.12. Balneario urbano compuesto por: fuente de hielo, 2 baños turcos, camas calientes, sauna, templo de duchas, pediluvio y un vaso climatizado con



elementos hidromasaje. Este vaso se encuentra automatizado en su control y funcionamiento por un automático.

- 2.13. Accesos/Salidas: puertas y cerrajería en general, tornos de acceso, puertas y persianas automáticas y puertas de emergencia y RF.
- 2.14. Megafonía, comunicación, CCTV y sistema de intrusión: megafonía, equipo de sonido, CCTV y alarma de intrusión.
- 2.15. Sistema de bajantes y canalones en los edificios e instalaciones.
- 2.16. Mobiliario interior, exterior existente en la instalación, así como, el vallado perimetral.

3. Prestaciones mínimas

El mantenimiento integral comprenderá las prestaciones mínimas que de forma enunciativa y no exhaustiva se indican a continuación:

- 3.1 **CONDUCTIVO:** Entenderemos por conducción la activación y control, mediante la toma de datos periódicos, de los sistemas que hacen y facilitan que la instalación tenga un funcionamiento diario correcto (climatización, agua caliente sanitaria, iluminación, megafonía, etc.). Paulatinamente, a lo largo de la vigencia del presente contrato, se tenderá a la monitorización y registro de estos datos como forma de control del correcto funcionamiento de los sistemas e instalaciones.
 - 3.1.1 Conducción, vigilancia y control del funcionamiento de todas las instalaciones, maquinaria y componentes existentes en el complejo. Esta función conllevará la conexión y desconexión de los sistemas. Atención a las alarmas y emergencias detectadas durante las 24 horas del día. Y toma de datos periódicos para observar la evolución de las instalaciones, así como, detectar prematuramente la existencia de algún problema a través del consumo del suministro.
 - 3.1.2 De todas estas operaciones y registros se tomarán los preceptivos datos o anotaciones que deberán ser incorporados al GMAO o similar y podrán ser requeridos por el Ayuntamiento de Pamplona para su conocimiento y tratamiento posterior.
 - 3.1.3 Para estas tareas la instalación cuenta con un software que permite controlar y supervisar los diferentes procesos a distancia. Correrá a cargo de la contrata su mantenimiento integral del sistema, incluidos controladores, redes, comunicaciones, etc.
 - 3.1.4 En el caso del tratamiento de hipercloración y los juegos controladores del vaso del spa se gestionan a través de un automático que requiere de un contrato anual de mantenimiento con una empresa especializada para su control y conservación.



- 3.2 **PREVENTIVO:** conjunto de operaciones que conviene realizar de manera planificada en el tiempo. El objetivo principal del mantenimiento preventivo es rentabilizar la inversión realizada, sacando el máximo provecho de cada elemento constructivo, aparato, máquina o componente.
- 3.2.1 Realización de revisiones y controles periódicos necesarios para el correcto funcionamiento, conforme criterios de legislación vigente, instrucciones del fabricante y criterios funcionales de cada una de las instalaciones. Incluirán tareas de limpieza, engrasado, mediciones, chequeos, reglajes y ajustes.
 - 3.2.2 Actuaciones y trabajos de mantenimiento realizados de forma diaria y continuada.
 - 3.2.3 Los trabajos de mantenimiento en altura que requieran medios auxiliares podrán hacerse compatibles con las tareas de limpieza en las mismas zonas de la instalación.
 - 3.2.4 La empresa adjudicataria, en el plazo de un mes desde la adjudicación presentará en carpeta individual o/y en soporte informático, el plan de mantenimiento preventivo que especificará las concretas operaciones a realizar, sus frecuencia y calendarización, para cada uno de los sistemas e instalaciones existentes en los edificios y cuyo contenido deberá figurar en el GMAO o similar para su seguimiento. Asimismo, este plan incluirá fichas de control de los distintos equipos y elementos inventariados a mantener en el que se recoja toda la información que se precisa para tener perfectamente definida cada una de ellas.
 - 3.2.5 Resulta de obligado cumplimiento para el adjudicatario la actualización permanente del inventario de instalaciones cuya conservación le corresponde, que podrá ser exigible el mes siguiente al alta, baja, reparación o modificación de la instalación.
 - 3.2.6 El Ayuntamiento de Pamplona exigirá a la Empresa adjudicataria el cumplimiento de dicho plan elaborado por lo que dicha empresa entregará, si se requiere, con periodicidad mensual partes de trabajo con indicación del equipo y elementos del mismo que han sido revisados, personal que ha realizado la operación, tiempo invertido y cualquier información que permita el seguimiento y valoración del correcto funcionamiento de la instalación.
 - 3.2.7 Cualquier avería originada por la no realización de las operaciones preventivas, en los plazos y con los elementos adecuados, será reparada por la empresa adjudicataria sin cargo alguno para el Ayuntamiento de Pamplona, debiendo sustituir a su cargo todos los elementos dañados.
 - 3.2.8 La realización de los trabajos de mantenimiento preventivo que exijan detener las instalaciones, se efectuarán en las fechas acordadas previamente con el Ayuntamiento de Pamplona. Todos estos trabajos,



incluso si debieran realizarse fuera del horario establecido, se consideran incluidos en el precio ofertado.

3.3 CORRECTIVO aquellas actuaciones que deben realizarse para corregir anomalías, incidencias y/o accidentes que pueden suceder en cualquiera de nuestros espacios y sistemas. Se trata de reparaciones de elementos deteriorados por repuestos, que se realiza cuando aparece el fallo.

3.3.1 Lo formarán las distintas acciones encaminadas a corregir las causas del incorrecto funcionamiento, deterioro o avería y otras incidencias de cualquiera de los equipos, sistemas, instalaciones o componentes en su totalidad o parcialmente.

3.3.2 Estos trabajos se desarrollarán de acuerdo con las siguientes normas:

- a) Atención telefónica 24 horas y 365 días al año.
- b) Según importancia de la avería y el tiempo de interrupción que origine, se concederá un plazo máximo de reparación de 24 horas, salvo que la inexistencia de materiales, la necesidad de intervención de otros gremios o el funcionamiento del edificio impidan efectuar el trabajo por causas debidamente justificadas.

3.3.3 Será por cuenta exclusiva de la firma adjudicataria la mano de obra necesaria para la realización de los trabajos y operaciones del mantenimiento correctivo de los sistemas e instalaciones del Complejo Deportivo, incluso en el caso de que, por motivos de mantenimiento, su ejecución requiera un horario distinto del expresado en el contrato.

3.3.4 Asimismo, el material de recambio, reparación y averías correrá íntegramente a cargo del adjudicatario.

3.3.5 El adjudicatario asumirá por un periodo de tres años como mínimo, la garantía de fabricante de los materiales de los trabajos por él realizados, y la mano de obra de la reparación.

3.3.6 De todas estas operaciones y registros se tomarán los preceptivos datos o anotaciones que deberán ser incorporados al GMAO o similar y podrán ser requeridos por el Ayuntamiento de Pamplona para su conocimiento y tratamiento posterior.

3.4 TÉCNICO-LEGAL aquel que se debe visualizar de manera obligatoria por una empresa externa acreditada para este tipo de acciones.

3.4.1 Realización de las revisiones y mantenimientos de obligado cumplimiento, conforme la normativa en vigor para las instalaciones comprendidas en los diferentes edificios.

3.4.2 El mantenimiento técnico legal será realizado sobre aquellas instalaciones que lo requieran, según las especificaciones de los Reglamentos de



obligado cumplimiento que estén en vigor y cualquier otra norma que pueda promulgarse durante el periodo de vigencia del contrato.

- 3.4.3 Las actuaciones a realizar serán las descritas en dichos Reglamentos sobre las diferentes instalaciones, tanto de tipo preventivo como las revisiones periódicas establecidas por los mismos con carácter obligatorio.
- 3.4.4 Si durante el período de vigencia del contrato se produjera un cambio en la legislación aplicable que obligará a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes, la empresa adjudicataria propondrá por escrito a la propiedad las modificaciones necesarias para adecuar la instalación a la disposición legal, dentro de los plazos previstos en la misma. Los gastos que ocasione esta modificación correrán a cargo de la propiedad, quien deberá aprobarla expresamente y disponer el crédito oportuno.
- 3.4.5 La empresa adjudicataria acreditará estar en posesión de los certificados de empresa autorizada para realizar las actividades de mantenimiento y reparación, o en su caso, presentará relación de empresas colaboradoras con compromiso de colaboración.
- 3.4.6 En los casos en que, por imperativo legal, las revisiones periódicas tengan que ser realizadas necesariamente por un Organismo de Control Autorizado, reconocidos por el Gobierno de Navarra u otra entidad colaboradora de la administración, comunicará a la propiedad, con la debida antelación, la necesidad de realizar la revisión oficial, siendo por cuenta de la Propiedad los gastos producidos.
- 3.4.7 Todas las operaciones de mantenimiento técnico-legal que se lleven a cabo sobre los equipos e instalaciones que lo precisen, estará definida en un documento técnico, que definirá el sistema operativo a desarrollar, tanto desde el punto de vista de tareas a realizar como de la documentación necesaria para llevarlas a cabo. El adjudicatario colaborará activamente en las tareas y gestiones derivadas de estas operaciones.
- 3.4.8 Asimismo, el contratista deberá presentar aquellos certificados que son de obligado cumplimiento según la Reglamentación vigente, de las instalaciones que son de su competencia sin necesidad de autorización previa del Ayuntamiento.
- 3.4.9 De todas estas operaciones y registros se tomarán los preceptivos datos o anotaciones que deberán ser incorporados al GMAO o similar y podrán ser requeridos por el Ayuntamiento de Pamplona para su conocimiento y tratamiento posterior.
- 3.4.10 Las actuaciones más importantes estarán relacionadas con la siguiente normativa:
 - Código Técnico de la Edificación. (<https://www.codigotecnico.org/>)



- Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios.
(<https://energia.gob.es/desarrollo/EficienciaEnergetica/RITE/Reglamento/RDecreto-1027-2007-Consolidado-9092013.pdf>).
- Reglamento de Instalaciones Eléctricas de Alta Tensión.
(<https://industria.gob.es/Calidad-Industrial/seguridadindustrial/instalacionesindustriales/instalaciones-alta-tension/Paginas/reglamento-seguridad-instalaciones-alta-tension.aspx>).
- Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión (REBT).
(<https://industria.gob.es/Calidad-Industrial/seguridadindustrial/instalacionesindustriales/baja-tension/Paginas/reglamento-2002.aspx>).
- Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
(<https://industria.gob.es/Calidad-Industrial/seguridadindustrial/instalacionesindustriales/instalaciones-contraincendios/Paginas/rd-513-2017.aspx>).
- Reglamento de aparatos de elevación y manutención
(<https://industria.gob.es/Calidad-Industrial/seguridadindustrial/productosindustriales/Ascensores/Paginas/Reglamento-y-Manutencion-Aparatos-Elevacion.aspx>).
- Funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada
(<http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/seguridad/medidas-de-seguridad-en-entidades-y-establecimientos/centrales-de-alarmas>)
- Criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.
(<https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/660E8604-3170-4BE7-9D0F-37F282B3E570/247165/LegislacionVigenteLegionellaenNavarra1.pdf>)
- Condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad de las piscinas de la Comunidad Foral de Navarra
(http://www.navarra.es/home_es/Temas/Portal+de+la+Salud/Ciudadania/Actualidad/Verano/Disfruta+del+agua/Vigilancia+sanitaria+de+piscinas/). Así como, "Programa de vigilancia sanitaria de las piscinas de uso colectivo de Navarra" en vigor
(http://www.navarra.es/home_es/Temas/Portal+de+la+Salud/Ciudadania/Actualidad/Verano/Disfruta+del+agua/Vigilancia+sanitaria+de+piscinas/legislacion.htm).
- Medidas de seguridad de las Instalaciones y Equipamientos Deportivos.
(<http://www.lexnavarra.navarra.es/detalle.asp?r=29827>).
- Medidas sanitarias frente al tabaquismo
(<https://boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2017-13277>).



- Prevención de Riesgos Laborales
(https://www.boe.es/biblioteca_juridica/codigos/codigo.php?id=37&modo=2¬a=0&tab=2).
- Y otras que puedan ser de aplicación.

3.5 **MATERIALES** DE REPARACIONES, RECAMBIOS, PRODUCTOS A USAR, HERRAMIENTAS, EQUIPOS DE MEDIA Y MEDIOS AUXILIARES NECESARIOS.

- 3.5.1 El material necesario para el correcto funcionamiento de los equipos, sistemas, instalaciones y sus componentes será suministrado, a su cargo, por el adjudicatario. Correrán, también, a su cuenta los gastos derivados de la adquisición del material de cualquier equipo o instalación para su reparación. Se encuentra englobado en este capítulo el importe por retimbre o recarga de los extintores o elementos PCI. También deberá aportar el limpia fondos para la piscina. Además, los materiales de sustitución menor, tipo (a modo enunciativo, no excluyente) bombillas, lámparas, diferenciales, interruptores, magnetotérmicos, grifos, arandelas, tuberías, conductos, sondas, sensores, válvulas, manómetros, cerraduras, bisagras, pintura, etc. serán también a su cuenta.
- 3.5.2 De los productos tales como aceites, grasas, disolventes, productos para el tratamiento del agua, etc., el adjudicatario deberá facilitar al Ayuntamiento de Pamplona las correspondientes fichas técnicas.
- 3.5.3 La empresa adjudicataria deberá confeccionar un programa de stocks mínimos y cantidades de reposición de cada uno de los elementos que sea necesario mantener en sus almacenes, con objeto de poder disponer del material preciso para llevar a cabo las tareas habituales de mantenimiento. Todo el estocaje se encontrará reflejado en el módulo de almacén del GMAO.
- 3.5.4 Todos los materiales empleados, serán al menos equivalentes en características y calidad, a los instalados. En caso de tener que variar la marca o el modelo, por causa justificada, antes de su instalación, la firma adjudicataria presentará al Ayuntamiento de Pamplona las características de los materiales que vaya a emplear, no pudiendo utilizar ningún material sin que previamente haya sido aceptado por el Ayuntamiento de Pamplona.
- 3.5.5 El Ayuntamiento de Pamplona podrá encargar y ordenar el análisis, ensayo o comprobación de los materiales en fábrica de origen, laboratorios oficiales o en la misma instalación. En caso de discrepancia, los ensayos y pruebas se efectuarán en Laboratorio Oficial.
- 3.5.6 Será por cuenta de la empresa adjudicataria el disponer de toda la maquinaria, herramientas, útiles, aparatos de medida y resto de medios auxiliares necesarios para poder realizar de forma correcta todas y cada una de las funciones objeto del contrato.



4. Sustitución, reposición, conservación o adaptación normativa

- 4.1. Consistente en alterar una instalación o edificación con objeto de adaptarla o actualizarla a una nueva necesidad. El adjudicatario deberá asumir dentro del contrato la realización de aquellos servicios que tengan como consecuencia una mejora o actualización de la instalación, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Pamplona, dentro del precio del contrato.
- 4.2. Dentro de estas mismas condiciones reguladoras de este servicio se incluye la legalización de las instalaciones modificadas, de nueva ejecución o instalaciones actuales sin legalizar.
- 4.3. Sin embargo, el material nuevo o de sustitución empleado se podrá imputar al contrato, siendo necesario la certificación que necesariamente incluirá la factura de adquisición, por parte de la unidad gestora del contrato una vez ejecutado correctamente el trabajo, pudiéndose solicitar presupuestos previos a su encargo y ejecución, para así poder efectuar una mejor gestión de la contrata. Para esta eventualidad el contrato prevé la reserva de 15.000,00 euros anuales para su ejecución que el licitador ha de tener en cuenta. Queda excluido de este apartado, aquel material de sustitución menor referidos en el apartado 3.5.1 que será por cuenta del contratista.
- 4.4. El suministro de materiales derivados de modificación o renovación de instalaciones, obra nueva, adecuación de las instalaciones a nueva normativa, reparación de desperfectos, defectos constructivos, negligencias de uso o servicio de instalaciones o equipos, previos al inicio de la relación contractual con el centro de trabajo, serán a cargo de la propiedad, con la salvedad de la participación del personal asignado al servicio en dichas tareas que podrá ser requerido para su ejecución a cargo del presente contrato.

5. Organización del servicio de mantenimiento integral

- 5.1. Con el fin de poder realizar un adecuado mantenimiento del edificio, al menos una persona dispondrá de titulación de Técnico Superior en las familias de electricidad y electrónica, fabricación mecánica, instalación y mantenimiento o mantenimiento y servicios a la producción, o experiencia profesional acreditada de al menos dos años. Este personal de mantenimiento se verá apoyado, en su caso, en la realización de tareas que requieran una alta especialización, por los equipos expertos pertinentes que contarán en su caso con acreditación pertinente o experiencia contrastada (caso de no ser obligatorio la acreditación) para la realización de dichas tareas, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Pamplona, excepto de los costes de material señalados en el apartado 4.3 del punto anterior.
- 5.2. La empresa adjudicataria deberá actuar conforme se señale en el "Libro del Edificio", o en su defecto deberá proceder a su creación, bien en formato físico o electrónico. Cumplimentar y tener al día los registros de mantenimiento, a través del GMAO o similar, que forman parte del Libro, en el que habrá de reflejar todas las



actuaciones de mantenimiento realizadas, dejando constancia en este libro del tipo de actuación realizada, de forma directa o a través de una subcontrata, identificación según inventario del equipo, el origen de la avería en su caso, los materiales empleados, fecha de intervención y operario o contrata.

- 5.3. En su caso, también se cumplimentarán por parte del adjudicatario los libros oficiales correspondientes con las anotaciones y observaciones que resulten de las diversas revisiones y modificaciones realizadas durante el período contratado, independientemente de quién haya promovido y ejecutado la misma.
- 5.4. El adjudicatario deberá garantizar, libre de coste para el Ayuntamiento de Pamplona, los medios de Ingeniería necesarios, tanto para resolver cualquier problema que surja en relación con la gestión del contrato, como para proponer mejoras en el servicio y en las instalaciones. Todas las mejoras deben justificarse técnicamente con cálculos, documentación técnica, planos, etc.
- 5.5. A lo largo del contrato y sus posibles prórrogas se deberá también generar y actualizar toda aquella documentación de las instalaciones que, por cualquier motivo, quedase obsoleta o no existiera. A modo enunciativo no exhaustivo se incluye documentación tal como planos, esquemas eléctricos o de otro tipo, manuales de funcionamiento de la instalación, manuales de mantenimiento, procedimientos, etc.
- 5.6. Se establece la obligatoriedad de prestación mínima de 3.412 horas, con una presencia obligatoria de 8 horas en horario de apertura al público de la instalación durante el invierno y 10 horas diarias la apertura al público en verano, independientemente, de las necesidades previas o tras el cierre diario que este servicio pueda requerir en la instalación, así como, las labores previas de preparación de las instalaciones al inicio de las diferentes temporadas que deberán especificarse en la oferta técnica, excluyendo las mejoras a ofertar en este apartado que serán pactadas a posteriori con la unidad gestora del contrato.

6. Suministros

El adjudicatario se responsabilizará de la adquisición de todos los suministros y/o productos necesarios para la correcta prestación del servicio, salvo la energía eléctrica, pellets, agua y gas que correrán por cuenta del Ayuntamiento de Pamplona.

En general, atenderá y gestionará todas las cuestiones e incidencias que se puedan derivar de este servicio.

10. SOCORRISMO

1. En este servicio se estará a lo previsto en el “Programa de vigilancia sanitaria de las piscinas de uso colectivo de Navarra” en vigor (http://www.navarra.es/home_es/Temas/Portal+de+la+Salud/Ciudadania/Actualidad/Verano/Disfruta+del+agua/Vigilancia+sanitaria+de+piscinas/).



2. Toda piscina de uso colectivo deberá contar al menos con la presencia de un socorrista o más, en las proximidades de los vasos, y dedicado a estas funciones con una presencia continuada en la piscina durante todo el horario de funcionamiento de la instalación, estableciéndose para ello cuantos turnos sean necesarios.
3. La determinación del número mínimo de socorristas y/o vigilantes necesarios en cada piscina será realizada por el Ayuntamiento de Pamplona a propuesta del adjudicatario.
4. Se colocará un cartel visible, donde se indique claramente el horario de funcionamiento de los vasos, en el que obligatoriamente deberá estar presente este personal, fuera de este horario los vasos permanecerán cerrados.
5. El personal socorrista deberá estar dedicado a las funciones de salvamento y socorrismo, correctamente identificado y podrá acreditar en todo momento su formación a los servicios de inspección. Además, deberán portar algún tipo de distintivo que permita su fácil identificación (tarjeta acreditativa, camiseta, etc.).
6. Además, se responsabilizará de la existencia de un local adecuado, independiente y cercano a la zona de baño, destinado a la prestación de los primeros auxilios. Este local deberá disponer de las dotaciones, instalaciones y equipamiento señalados en la normativa en vigor correspondiente.
7. Los productos contenidos en el botiquín deben encontrarse en adecuadas condiciones, tanto en su estado de conservación como en la vigencia de fechas de caducidad, para garantizar la eficacia y seguridad en su utilización. La dotación básica del botiquín de urgencia será la contenida en la normativa en vigor sobre este asunto, cuya responsabilidad en cuanto al contenido, corresponde al adjudicatario dentro del precio del presente contrato.
8. El adjudicatario se responsabilizará de disponer debidamente cumplimentada en la instalación y durante toda la temporada la siguiente documentación al respecto:
 - a) Contrato de los socorristas o documento acreditativo según modelo oficial que justifique el que la instalación cuenta con el personal necesario de salvamento y socorrismo.
 - b) Certificado de aprovechamiento de los cursos de formación específica que hayan realizado y en los que se indique que se ajusta al Programa teórico-práctico del curso de formación de socorrismo en piscinas, de conformidad con la normativa vigente. Este último punto podrá justificarse en un certificado independiente al de aprovechamiento del curso.
 - c) Certificado del Departamento de Salud de acreditación de la formación en el uso de desfibriladores automáticos y semiautomáticos externos (DESA).
 - d) Se recomienda añadir una copia del D.N.I. de cada uno de los socorristas incluidos en la declaración.
 - e) Y, aquella otra que por precepto legal se pueda añadir o variar en un futuro.



En general, atenderá y gestionará todas las cuestiones e incidencias que se puedan derivar de este servicio.

II. OTROS

1. Coordinador del contrato

La entidad prestadora del servicio designa a una persona con presencia habitual en la instalación durante el 50% de su jornada contratada que será la responsable de las tareas de planificación, gestión y coordinación del servicio, e interlocutor directo con el Ayuntamiento de Pamplona. Representará al contratista, deberá asistir, sin excusa, a los requerimientos que se le efectúe y que tendrá poder suficiente para tomar las decisiones que se adopten sobre las prestaciones contratadas, sin que las mismas puedan verse afectadas por falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal. Fuera de su horario normal de trabajo, cuando le sea indicado por el Ayuntamiento de Pamplona por considerar necesario su concurso, asistirá sin que esto suponga un sobrecoste añadido. El Ayuntamiento de Pamplona podrá recabar del adjudicatario la designación de un nuevo Responsable y, en su caso, de cualquier facultativo que de él dependa, cuando así lo justifique la marcha de los trabajos.

2. Vigilancia y cumplimiento del Reglamento de uso

- 2.1. Vigilancia y cumplimiento "Reglamento de uso de las instalaciones deportivas municipales" por toda la instalación deportiva, cuyas estrategias será objeto también de redacción dentro del sistema de calidad de este servicio de atención al público.
- 2.2. Durante la época estival y ante el aumento significativo de usuarios será necesario incrementar el servicio con la presencia de personal dedicado, principalmente, a esta labor. Para ello, se establecerá una bolsa de horas de hasta 676 horas a acordar su distribución con la unidad responsable del contrato.
- 2.3. En lo referido al Régimen Sancionador para aquellas infracciones tipificadas como leves, cuya sanción esta prevista entre el apercibimiento por escrito hasta un máximo de 15 días de la pérdida de la condición de persona usuaria y en virtud de la facultad tipificado en el propio régimen, el personal responsable de las instalaciones está facultado para exigirle el abandono de las mismas, indicando que de forma cautelar permanecerá, en virtud intencionalidad, negligencia o la gravedad de la acción cometida, hasta un máximo del referido plazo sin poder acceder a la instalación, sin menoscabo de los derechos que a la persona sancionada le asistan para poder recurrir ante el propio Ayuntamiento de Pamplona tal decisión.

En general, atenderá y gestionará todas las cuestiones e incidencias que se puedan derivar de este servicio.



3. Actuaciones especiales en materia de piscinas

- 3.1. En este servicio se estará a lo previsto en el “Programa de vigilancia sanitaria de las piscinas de uso colectivo de Navarra” en vigor (http://www.navarra.es/home_es/Temas/Portal+de+la+Salud/Ciudadania/Actualiad/Verano/Disfruta+del+agua/Vigilancia+sanitaria+de+piscinas/) cuya responsabilidad en su aplicación corresponderá al adjudicatario, tanto en las acciones antes del inicio de la temporada, durante y al finalizar la misma.
- 3.2. La instalación cuenta con un autómata encargado de la regulación de la piscina de hidromasaje y los controladores de los juegos del SPA que requerirán un contrato de mantenimiento y soporte.
- 3.3. La gestión, funcionamiento y tratamiento del agua será responsabilidad integra del adjudicatario debiendo mantener, conservar y dotar de cualquier elemento necesario para el correcto funcionamiento del sistema.
- 3.4. Revisión, con anterioridad al 30 de abril, del estado de las piscinas de verano y todas su dotaciones complementarias y elaboración de un detallado informe en el que se recojan todas las acciones que sea necesario llevar a cabo para su puesta a punto y posterior apertura al público.
- 3.5. Revisión, con anterioridad al 31 de julio del estado de las piscinas de invierno y todas sus dotaciones complementarias y elaboración de un detallado informe en el que se recojan las actuaciones que sea necesario llevar a cabo para su puesta a punto y posterior apertura al público.
- 3.6. Con cinco días de antelación a la apertura de ambas temporadas, el adjudicatario aportará un certificado de técnico competente en el que se acredite que las instalaciones cumplen con los requisitos exigidos en la normativa vigente y abonará las tasas que de ello se deriven.
- 3.7. Asimismo, el adjudicatario deberá contar con una evaluación individualizada de riesgos según la Norma UNE EN 15288-2 “Piscinas. Parte 2: Requisitos de seguridad para el funcionamiento”, realizada por personal técnicamente capacitado, e incluirá las medidas de control a adoptar en función de la evaluación de riesgos realizada.
- 3.8. Las actividades de inicio de temporada consisten básicamente en la presentación de la Declaración Responsable realizada por adjudicatario de la instalación indicando su puesta en funcionamiento, la descarga a través de Internet de los correspondientes modelos de Libros de Registro de Control Sanitario, que se facilitarán en formato Excel y la remisión del Protocolo de Autocontrol en formato pdf. Asimismo, deberá estar disponible en la instalación el resto de documentación exigida para su funcionamiento.
- 3.9. A lo largo de la temporada se desarrollan las actividades de autocontrol desarrolladas por el adjudicatario, así como, las de colaboración con los



organismos de control e inspección propias del personal de la administración sanitaria competente, así como, el cuerpo policial encargado en su caso.

- 3.10. Por último, se realizan las actividades de fin de temporada, mediante la entrega por parte del adjudicatario de la documentación de autocontrol (Libros Registro de Control Sanitario y boletines analíticos inicial y periódicos) para su validación por la administración sanitaria competente.

En general, atenderá y gestionará todas las cuestiones e incidencias que se puedan derivar de este servicio.

4. Cesión municipal de espacios a programas municipales, entidades y colectivos y programas de la adjudicataria

Se establece la siguiente prelación en la ocupación de los espacios deportivos de las referidas instalaciones.

1. En primer lugar, la Unidad de deporte en la forma que determine llevará a cabo los programas deportivos propios que se convoquen cada temporada.
2. A continuación, de conformidad con la convocatoria pública de cesión de espacios municipales, se cederá los referidos espacios a las entidades y colectivos beneficiarios de la misma. Además, la unidad gestora establecerá cada temporada aquellos a los cuales es necesario reservar una disponibilidad de alquiler puntual por parte de usuarios o solicitantes (pádel, frontón, calle de piscina, etc)
3. Finalmente, con los espacios que queden disponibles tras dar cabida prioritaria a los anteriores tipos de ocupación, el adjudicatario podrá disponer de ellos para el desarrollo de la propuesta presentada y autorizada por la unidad gestora de acuerdo a las siguientes características: a) se tratará de actividades cuya denominación y contenido no sea coincidente con las actividades que se organizan con las mencionadas ocupaciones prioritarias. b) que supongan un valor añadido a los servicios que en la instalación se ponen a disposición de los usuarios como, por ejemplo, servicio de ludoteca (al objeto de conciliar la vida familiar y la práctica deportiva). c) la participación sea opcional por parte de los usuarios, no pudiéndose ser impuesta al conjunto usuarios de la instalación. d) estas actividades se autofinanciarán por los usuarios de las mismas (en ningún caso por cuenta del presente contrato) de acuerdo al gasto que supongan las mismas (gastos de personal y amortización de material), más un porcentaje de gestión y gastos generales que se referenciará en la oferta a presentar, cuya cuantía no superará el 10% de los gastos contemplados. En ningún caso, el Ayuntamiento de Pamplona se hará cargo de los derechos económicos derivados de la reproducción o distribución de la propiedad intelectual que a sus autores se puedan derivar en este u otros casos en el marco de este contrato.
4. Por último, en cualquier momento el Ayuntamiento de Pamplona podrá variar la ocupación programada, dando entrada de una forma obligatoria y prioritaria a



eventos puntual de índole deportiva, o no, atendiendo al interés público de los mismos, y siempre realizado con la suficiente antelación. De esta eventual variación de la ocupación programada, el Ayuntamiento no tendrá obligación de ningún tipo de resarcimiento económico.

5. Asesoramiento técnico personalizado

1. Desarrollo del servicio de "Asesoramiento Técnico Personalizado" conforme a los requerimientos de la unidad de Deportes, consistente en la atención personalizada a personas interesadas en la práctica de actividades físico-deportivas que precisen recomendaciones para la elección de las modalidades más convenientes de acuerdo con su condición física, con las posibles patologías o alteraciones que sufran y con sus propios intereses y preferencias. Incluye la prescripción del tipo de ejercicio más recomendable, en función de la evaluación de las características citadas, así como, el asesoramiento generalizado del uso correcto de las máquinas disponibles en la sala.
2. Este servicio debe ser prestado, exclusivamente, por personas tituladas conforme a la normativa vigente, en especial a Ley 18/2019, de 4 de abril, sobre acceso y ejercicio de las profesiones del deporte en Navarra.
3. El servicio de asesoramiento se desarrollará con presencia en la sala de musculación con un total de 1.458 horas anuales a distribuir según propuesta elaborada por el adjudicatario y con el visto bueno de la unidad de Deportes.
4. Este servicio será gestionado por el adjudicatario conforme al pago del precio público regulado en la Norma nº 10 "*Norma reguladora de precios públicos por entrada, inscripción o matrícula en cursos y actividades de carácter educativo, cultural, deportivo, social o de promoción a la salud organizados por el ayuntamiento o sus organismos autónomos*" o aquella que la sustituya.
5. El adjudicatario deberá recaudar para el Ayuntamiento de Pamplona, en los mismos términos que la venta de entradas diarias, tipificado en el apartado 2.3 de este mismo Pliego.

6. Proyecto municipal de desarrollo de la estrategia de ejercicio físico cuantificado y recompensado (EFCR)

El Proyecto Municipal de Desarrollo de la Estrategia de Ejercicio Físico Cuantificado y Recompensado (desde ahora, EFCR) se considera, a efectos de este contrato, al documento o conjunto de documentos tomados como una unidad sobre los que se diseñará y se implementará la mencionada estrategia en directa relación con las actuaciones obligatorias que comprenden el objeto del presente contrato. El propósito general de la implementación de esta estrategia es el de motivar, alentar, fidelizar y



mejorar la adherencia a la práctica deportiva municipal externalizada en el contrato por parte de las personas abonadas que utilicen los servicios del Centro.

Para el mencionado propósito, el desarrollo de la estrategia deberá tener en cuenta dos (2) partes claramente diferenciadas:

- En primer lugar, deberá diseñar y/o emplear medios ya existentes (tecnológicos, Apss, formularios impresos u otros, etcétera) que permitan el registro y/o la cuantificación objetiva del ejercicio físico realizado por una persona en un determinado periodo en el marco de los servicios deportivos que son objeto del presente contrato. (por ejemplo, número de accesos, número de kilómetros realizados, número de calorías consumidas, número de sesiones acudidas sobre un total programado, etcétera).
- En segundo lugar, asociar a determinados objetivos o metas, en cuanto a cantidad de ejercicio físico realizado en un determinado periodo o usos en un determinado servicio, la obtención de recompensas, premios, o algún tipo de beneficio (económico u otros). Ello implicará no solo la previsión de todo lo que obtendrán las personas usuarias con determinados logros conseguidos, sino también el diseño de las campañas que los difundan y promocionen. A este respecto (por ejemplo, número de accesos, número de kilómetros realizados, número de calorías consumidas, número de sesiones acudidas sobre un total programado, etcétera).

Los licitadores deberán presentar en su oferta una versión abreviada (de una extensión aproximada no mayor a 10 hojas ni inferior a 5 hojas) de su Proyecto de desarrollo de la estrategia EFCR. Las pautas obligatorias para su realización se recogen a continuación:

- Deberá incorporar, y ser desarrollado suficientemente de contenido, los siguientes apartados: a) breve explicación del Proyecto, b) objetivos, c) establecer las acciones y/o actividades para el desarrollo de tales objetivos teniendo en cuenta las dos partes de desarrollo mencionadas anteriormente, d) cronología temporal de las acciones anteriores durante el año de duración del contrato, e) recursos utilizados (humanos, económicos, y espaciales/materiales), y f) mecanismos de evaluación y supervisión de resultados y cumplimiento de objetivos.
- El Proyecto deberá ser realizado e implementado, sin ningún coste añadido para el Ayuntamiento de Pamplona durante el año de ejecución del contrato. Las personas beneficiarias de las recompensas, premios o beneficios pudieran tener que satisfacer algún tipo de precio por los mismos, el cual pudiera ser gestionado o ingresado por el adjudicatario, manteniendo en todo caso el mayor atractivo y aliciente para su disfrute. Podrá requerirse por parte del Ayuntamiento de Pamplona los acuerdos que se realicen con terceros referentes a las recompensas, premios, o algún tipo de beneficio que se puedan conceder.



Ejemplos meramente orientativos de tecnologías o experiencias de EFCR pueden ser las siguientes:

- Reto Deportivo Sumar Kilómetros: <https://mochilatic.com/2019/03/15/2034/>
- Soluciones asociadas a la gamificación y recompensas con ejercicio físico y deporte. Por ejemplo, Weffiter (<https://wefitter.com/es/>).
- Proyecto “Muévete Conmigo” de la Universidad de León (<http://mueveteconmigo.unileon.es/>).
- Reto Solidario Fundación del Diario de Navarra (<http://www.fundaciondn.org/reto/>).

7. Servicios de venta o alquiler de elementos de uso común

Al objeto de ofrecer un mejor servicio a los usuarios de estas instalaciones, el adjudicatario podrá proponer a la unidad gestora la venta o alquiler de elementos de uso común en este tipo de instalaciones. A modo enunciativo, no excluyente de otros, se podrá comercializar la venta de gorros de baño, toallas (venta o alquiler), leña para asadores, etc. Se excluyen expresamente productos que puedan entrar en conflicto con el arrendador del bar-restaurante, así como, elementos de merchandising. El adjudicatario a efectos de establecimiento del precio del producto deberá justificar el importe de adquisición de los mismo, reflejando en su oferta el porcentaje de incremento en concepto de gestión y gastos generales cuyo porcentaje no podrá superar el 10% del coste del producto.

12. CONSIDERACIONES PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Trabajadores del servicio

- 1.1. La empresa adjudicataria en relación con los trabajadores que prestan el servicio contratado se atenderá como mínimo a los dispuesto en el “Convenio colectivo de empresas y entidades privadas gestoras de servicios y equipamientos deportivos propiedad de otras entidades, de Navarra” en vigor en cada momento o aquel que le sustituya.
- 1.2. El licitador deberá mostrar en su oferta la relación de medios humanos asignados al contrato, categoría, especialidad, número de horas anuales a desarrollar dentro de las instalaciones objeto de contrato y el porcentaje de jornada que supone este número de horas respecto a su jornada anual contratada. El personal cuyo porcentaje de jornada en relación a su contrato laboral sea de un 100% tendrá la calificación de exclusivo, no pudiendo prestar servicio en ningún otro centro salvo autorización expresa de la unidad gestora del contrato.
- 1.3. El licitador deberá presentar en su oferta un organigrama del servicio en el que se especifique claramente la plantilla, su cualificación y los puestos de trabajo



desempeñados con los horarios y cualquier otra circunstancia que permita la mejor definición del servicio prestado.

- 1.4. Mantendrá, como mínimo, en la prestación de los servicios al número de personas contenidas en la oferta, independientemente de las bajas, ausencias o vacaciones que puedan ocurrir en cualquier momento, debiendo ser cubiertas éstas en un plazo inferior a las 24 horas (un día). Las horas en las que no exista el personal asignado a la contrata, esto es, se verifique absentismo efectivo en los medios ofertados a la contrata, se creará una bolsa de "horas no cubiertas" que compensarán las horas extraordinarias que haya sido preciso realizar.
- 1.5. El personal adscrito al contrato dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, teniendo ésta todos los derechos y obligaciones inherentes al empresario, de conformidad con la legislación laboral. Será por cuenta de la empresa adjudicataria la cobertura de su personal contratado en materia de Seguridad Social y en particular la de accidentes de trabajo, sin que quepa traslación de responsabilidad a la Administración Contratante bajo ningún concepto.
- 1.6. Todo el personal deberá ir convenientemente uniformado e identificado, siendo este coste a cuenta del contratista.

2. Subrogación del personal

- 2.1. Se establece que el contratista entrante quedará subrogado en los derechos y obligaciones laborales del anterior, exclusivamente con relación a los trabajadores de la empresa cesante integrados en los grupos profesionales correspondientes del sistema de clasificación profesional establecido en el Convenio en vigor, por ser los trabajadores que tienen una más directa vinculación con la instalación cuya gestión se contrata, y que tengan una antigüedad mínima en el centro de trabajo de cuatro meses, con independencia de la modalidad contractual suscrita. El personal que, con contrato de interinidad, sustituya a estos trabajadores, pasará a ser subrogado por la nueva titular en concepto de interino, hasta tanto se produzca la finalización de la causa de la sustitución.
- 2.2. Para el cambio de titularidad de la contrata, la adjudicataria saliente se verá obligada a aportar la antigüedad en el centro de trabajo, jornada de trabajo, horario de prestación de servicios, copia del contrato de trabajo y en su caso novaciones contractuales, vacaciones disfrutadas y/o pendientes de disfrutar y última nómina de que se disponga del personal a subrogar.

3. Polivalencia del personal asignado

- 3.1. En virtud de la naturaleza de los servicios que se solicitan y de conformidad con el convenio del sector, se contempla la posibilidad de polivalencia del personal mediante la realización de funciones correspondientes a varios grupos profesionales. Por ejemplo, a modo enunciativo, todo el personal podrá realizar



labores de manejo informático para el registro de sus tareas, notificación de averías, apoyo administrativo al personal de mantenimiento, pequeñas reparaciones y limpiezas, apertura y cierre de las dependencias, etc.

- 3.2. Asimismo, la supervisión de las instalaciones, en general, para garantizar el correcto uso de las mismas y salvaguardar sus condiciones durante y después de cualesquiera actividades a fin de que estén en todo momento preparadas para los siguientes usuarios y realizarán las actuaciones necesarias para ello.

4. Inventario

La relación inventariada del mobiliario, equipamiento, materiales, y utillaje propiedad del Ayuntamiento de Pamplona en el Centro se recoge en los Anexos VI correspondientes a cada una de las instalaciones.

Corresponderá al adjudicatario su mantenimiento y actualización durante el tiempo de contrato. Tanto al inicio como a la finalización del periodo contractual se formalizará un acta de recepción/entrega del inventario con las indicaciones necesarias, si fuera el caso, para su correcta puesta a disposición de acuerdo a lo tipificado en el “Acta de Reversión del estado de las instalaciones” del punto siguiente.

5. Coordinación con la Administración

- 5.1. Informe inicial: La empresa adjudicataria en el período máximo de DOS MESES desde la fecha de inicio de la prestación del servicio remitirá al Ayuntamiento de Pamplona emitirá un informe inicial con el estado de las instalaciones y relación de propuestas de adecuación a normativa vigente o de mejora.
- 5.2. Inventario: La empresa adjudicataria realizará en el plazo de UN MES desde la fecha de inicio de la prestación del servicio un inventario de los equipos existentes en el local por ubicación y equipo según la identificación dada. Notificará las posibles deficiencias que se observan y, una vez actualizado de conformidad por ambas partes, procederá a numerar definitivamente los equipos, indicando fecha de instalación y vida útil según características del fabricante. El inventario y su numeración será puesto a disposición y aprobado por el Ayuntamiento de Pamplona.
- 5.3. Resulta de obligado cumplimiento para el adjudicatario la actualización permanente del inventario de instalaciones cuya conservación le corresponde, que podrá ser exigible el mes siguiente al alta, baja, reparación o modificación de la instalación.
- 5.4. Informe mensual: Dentro de los QUINCE PRIMEROS DÍAS del mes siguiente, junto con la factura, el adjudicatario deberá entregar en formato electrónico un informe detallado con los principales indicadores definidos entre las partes, así como, un informe económico de la recaudación obtenida con desglose por los diferentes conceptos, resumen de los hechos más relevantes ocurridos durante el mes



anterior, junto con una valoración de los elementos comercializados de acuerdo a los puntos [11.4.3](#) y [11.7](#) de esta cláusula. Además, deberá justificar en la forma que se determine las horas efectivamente prestadas por cada uno de los servicios prestados.

- 5.5. Informe anual: Durante el primer mes finalizado la anualidad del contrato, el adjudicatario elaborará un Informe anual del servicio, en el que, necesariamente, deberá incluirse entre otras cuestiones: a) Los compromisos contractuales adquiridos en la licitación del contrato a través de los “criterios de adjudicación”, así como, el cumplimiento de las “condiciones especiales de ejecución del contrato”. b) Actuaciones más importantes en materia de mantenimiento y estado de la instalación. c) Inventario actualizado. e) Organización del servicio prestado: justificación del servicio prestado a nivel de personal, certificación de trabajos subcontratado, materiales, maquinaria empleada, etc.
- 5.6. Memoria del servicio: durante el mes de enero de cada año, el adjudicatario realizará una memoria anual del servicio prestado en el que, entre otros se incluirán los datos de abonos (por modalidad, edad, género y aplicación de descuentos), entradas diarias (por temporada, edad, tipología –laboral o festivo– y aplicación de descuentos), accesos (tipología –diarios, mensuales, temporada y anuales– y por edad), usos de espacios deportivos (vasos piscina, saunas, gimnasios, etc con periodicidad diario, mensual y anual) recaudación obtenida. Además, se procederá a la revisión de los indicadores de gestión que el Ayuntamiento de Pamplona proceda a implantar para dicho servicio. y demás asuntos de interés del período analizado.
- 5.7. Informe final: En el plazo de TRES MESES anteriores a la finalización del contrato, se adoptarán las disposiciones encaminadas a que la entrega de elementos de la explotación se realice en las condiciones convenidas, dándose por el Ayuntamiento de Pamplona las instrucciones precisas para ello. Se complementará el informe final con las actuaciones habidas a lo largo del mismo, así como los resúmenes estadísticos de interés, evolución de los indicadores y cuantas propuestas de los propios adjudicatarios se consideren añadir.
- 5.8. La entrega de la instalación y sus elementos se formalizará mediante un “Acta de Reversión del estado de las instalaciones” donde se reflejará el estado del inventario de titularidad municipal previsto en el apartado [12.4](#). del presente pliego, su estado de operatividad, y cualquier otra circunstancia que se considere relevante sobre el estado de las instalaciones. De no encontrarse conforme, se recogerá así en el acta, quedando la empresa adjudicataria obligada a poner la instalación y equipos en estado operativo. La adjudicataria realizará a sus expensas las obras necesarias de restauración de las instalaciones y todas aquellas que indiquen los dictámenes técnicos municipales, con el fin de que todas las instalaciones estén en perfecto estado de funcionamiento.
- 5.9. La garantía podrá aplicarse al resultado de gasto que suponga la subsanación de deficiencias en el caso de que el contratista no las resuelva en plazo, o en el caso



de que aparecieran deficiencias en el plazo transcurrido entre la firma del acta y la finalización del plazo de garantía del contrato fijado en el Cuadro de Condiciones del Contrato.

- 5.10. Otros informes: durante la ejecución del contrato el adjudicatario se encuentra facultado para realizar las propuestas de mejora, modificaciones, ampliaciones o adaptación normativa de forma previa a su entrada en vigor o conocimiento, para su posterior estudio por parte del propio Ayuntamiento que determinará, finalmente, su ejecución o no y su forma de financiación, si procede.
- 5.11. Las adaptaciones normativas que sean motivadas por los cambios de legislación en las respectivas materias, deberán ser comunicadas por la firma adjudicataria al Ayuntamiento de Pamplona dentro de los plazos previstos por la Ley, y con la antelación suficiente para poder realizarlas; en caso contrario, la firma adjudicataria resultará responsable de las posibles sanciones, multas o responsabilidades que se deriven.
- 5.12. No obstante, aquellas intervenciones que se hayan de adaptar a Normas legales, habrán de ser realizadas por personal homologado y con los correspondientes permisos y acreditaciones oficiales que exijan los respectivos Reglamentos.
- 5.13. Del mismo modo y de acuerdo al plazo fijado en cada uno de ellos se presentarán para su revisión los planes referidos en los apartados descrito de atención al público, limpieza, mantenimiento, salvamento y riesgos laborales que podrán irse adaptando a lo largo de la vida del propio contrato.
- 5.14. Toda esta documentación incluida en este apartado se entregará mediante una copia escrita, y el soporte informático correspondiente.
- 5.15. Reseñar que la forma de comunicación oficial entre el adjudicatario y el Ayuntamiento de Pamplona será, mediante correo electrónico o vía telefónica y en materia de mantenimiento, únicamente el GMAO, descartándose otro tipo de comunicación no convencional como Messenger, WhatsApp, Instagram o similar.

6. Supervisión de la calidad de la prestación

- 6.1. El Ayuntamiento de Pamplona se reserva la facultad de supervisión y control de los trabajos contratados, con y sin aviso previo de dicha facultad, sin perjuicio de la obligación que tiene el adjudicatario de vigilar, por sí mismo o por quien le represente, todo lo que se haga. Todos los planes podrán ser alterados según las necesidades y conveniencias del servicio o del contratista, previa conformidad del órgano gestor del contrato.
- 6.2. Como se ha señalado en el apartado anterior el adjudicatario colaborará con el ente municipal en la recopilación, seguimiento y control de los indicadores de gestión que se establezcan oportunamente de acuerdo a las instrucciones recibidas. Dichos indicadores se harán públicos como vehículo de rendición de cuentas y transparencia de la gestión del Centro por los medios que determine el Ayuntamiento de Pamplona.



- 6.3. Según esta supervisión, el órgano gestor del contrato podrá auditar cualquiera de los trabajos realizados, de tal forma que, si considera que alguno de ellos no ha sido realizado correctamente en tiempo y forma, será tipificado como falta leve y la empresa adjudicataria será penalizada con un 2,5% de la facturación mensual del servicio prestado. En caso de existir cuatro no conformidades en el mismo año natural será considerada una falta grave, imponiéndosele una penalización del 5% del importe del contrato; siendo la acumulación de seis no conformidades cometidas en el transcurso de un año natural de lugar a una falta muy grave, imponiéndosele una penalización del 10% del importe del contrato. En el caso de no conformidad, el adjudicatario tendrá un plazo de 5 días para presentar las alegaciones que considere oportunas, superado el cual serán efectivas.
- 6.4. Siempre que no se contemplen sanciones recogidas en el Pliego de cláusulas administrativas general del contrato se pagará el 100% de la facturación en el caso de que la calidad de los trabajos realizados respondiera a los mínimos exigidos en el pliego y en la oferta presentada por el adjudicatario.

7. Gestión medioambiental

El adjudicatario elaborará un plan propio para sus empleados para la concienciación sobre medidas de conservación medioambientales y ahorros energéticos que incluirá criterios ambientales que deben tenerse en cuenta en el desempeño de las distintas actividades que tienen lugar en un centro deportivo para minimizar eficazmente los potenciales impactos ambientales derivados del funcionamiento de las instalaciones deportivas. Así, por ejemplo, concienciará a sus trabajadores de procurar el mayor ahorro energético posible, únicamente se deberán encender las instalaciones de alumbrado interior en aquellas zonas donde se esté trabajando y serán apagadas una vez concluidos los trabajos en esa zona.

8. Ahorros energéticos

- 8.1. Con el fin de conseguir una utilización adecuada de las instalaciones y, en consecuencia, una optimización de los recursos energéticos, será responsabilidad del adjudicatario la consecución de mejoras en los consumos de gas, electricidad, y otros combustibles utilizados en las instalaciones.
- 8.2. En el caso de ahorro en el consumo energético el ayuntamiento abonará al adjudicatario el 50% de los ahorros conseguidos en el primer año. El 50% restante se considerará un beneficio a favor del Ayuntamiento de Pamplona. En los años siguientes los abonos del ayuntamiento a la contrata serán el 40% de los ahorros del segundo año y el 30% de los obtenidos en el tercer año. El resto, caso de producirse, serán del 20% de los obtenidos en el cuarto año y sucesivos.
- 8.3. De la misma forma, en caso de producirse un incremento de los consumos, cada una de las partes asumirá un 50% del importe de dichos incrementos.



- 8.4. Para ello, se establecerán como referencia de los consumos habidos durante un año de referencia, de forma que, anualmente, se realizará una auditoría de los consumos producidos en cada uno de los edificios y contrastados estos con los de referencia.
- 8.5. Para el cálculo del valor de referencia de los consumos se tendrán en cuenta incidencias como cierres no habituales debidos a obras u otras circunstancias extraordinarias que pudieran afectar a los mismos, atendiendo a los procedimientos para la medida y verificación de ahorros energéticos conseguidos como consecuencia de la implantación de medidas de ahorro energético según International Performance Measurement and Verification Protocol IPMVP Vol I 1:2016/EVO 10000-1:2016. Las incidencias que afecten al consumo y que deban tenerse en cuenta en la auditoría anual de consumos, deberán notificarse mensualmente.
- 8.6. Para el cálculo del valor de referencia se tendrán en cuenta la reducción del consumo, es decir, de unidades de medida reducidas (kWh, m³, etc.). Estas unidades reducidas se multiplicarán por el precio unitario (€/kWh) impuestos incluidos al que el Ayuntamiento compra la energía (sin incluir los costes fijos).
- 8.7. En el caso de inversiones realizadas directamente por el Ayuntamiento de Pamplona, ajenas a la adjudicataria y que tengan incidencia directa en estos ahorros, estos deberán descontarse en la auditoría anual de consumos. La cuantificación de dichos ahorros se realizará a ser posible mediante mediciones, o en su caso, con base en un estudio previo de las previsiones de ahorro, modificando el porcentaje que se entienda proporcional con la inversión y estudios aportados.
- 8.8. El Adjudicatario podrá proponer realizar obras o sustitución de equipos para mejorar la eficiencia energética, que llamaremos medidas de mejora de la eficiencia energética (MMEE). La financiación será a su cargo y el retorno de la inversión se hará mediante los ahorros generados. Para ello presentará una memoria donde, entre otras cosas, se detallen los aspectos técnicos, el presupuesto, la energía ahorrada esperada y la opción del protocolo IPMV a adoptar. Desde la puesta en funcionamiento de la MMEE el Adjudicatario recibirá la compensación económica del 100% de los ahorros generados, al precio de la energía que esté pagando el Ayuntamiento que no podrá superar los 10.000,00 euros anuales, antes de impuestos. La amortización no excederá el tiempo del contrato y el Adjudicatario no tendrá derecho a compensación en el caso de no completarla. Se tomarán las debidas precauciones para que estas medidas de mejora de eficiencia energética aisladas puedan distinguirse del ahorro general del edificio.

9. Coordinación con otros gestores

- 9.1. La instalación cuenta con un bar restaurante cuya gestión corre a cargo de otro adjudicatario con el que será necesario coordinarse a efectos de funcionamiento



y servicio. La colaboración mutua presidirá las actuaciones a desarrollar, en general, en la prestación del servicio y en especial, en actuaciones referidas a las situaciones de emergencias, control de incendios, alarmas y evacuaciones.

9.2. El Servicio de Jardines municipales a través del consiguiente contrato de gestión del servicio tiene adjudicada el mantenimiento y conservación de la zona verde exterior de la instalación. Será necesario coordinarse a efectos de funcionamiento y servicio. La colaboración mutua presidirá las actuaciones a desarrollar, en general, en la prestación del servicio. Del mismo modo ocurrirá con la contrata encargada del mantenimiento de la zona de juegos.

9.3. Coordinación con la empresa gestora de las actividades deportivas municipales

9.4. Por último, en la actualidad, existe un grupo de Policía Comunitaria de la Policía Municipal del Ayuntamiento de Pamplona que sirve de enlace entre las entidades, servicios, colectivos, establecimientos, instalaciones, ... con el ente municipal. A efectos del presente contrato, el adjudicatario se compromete a prestar la máxima colaboración y acatar las indicaciones que, coordinadas con la unidad gestora del contrato, el agente o agentes asignado a este grupo puedan proponer.

10. Plan de autoprotección

La instalación contará con un Plan de autoprotección y Plan de actuación en emergencias y evacuación que tendrá que ser entregado al Ayuntamiento de Pamplona para su conocimiento. A lo largo de la vida del contrato se deberá ir adaptando a las diferentes circunstancias de protección que las instalaciones, usuarios y trabajadores requieran.

11. Indicadores para la gestión del servicio

Se establecen a modo orientativo los siguientes indicadores del servicio:

1. Indicador de satisfacción:

- a. Nivel de satisfacción de los usuarios.
- b. Net promotor score (NPS).
- c. Nivel de satisfacción de entidades deportivas y otras asociaciones.

2. Indicador de ocupación:

- a. Grado de ocupación mensual de las salas o estancias (Pádel, frontón, gimnasio, vasos piscina, sauna y polideportivo)
- b. Evolución de abonos/entradas y accesos
- c. Fidelización: nº de entidades que repiten de un año a otro.

3. Indicador Disponibilidad de instalaciones.

4. Indicador de mantenimiento, limpieza y seguridad de la instalación.



5. Eficiencia energética. Se refiere a la evolución del consumo de agua, electricidad y gas.

6. Funcionamiento. Se refiere al nº quejas recogidas, valoración (valor Google), cumplimiento del criterio de adjudicación.

La deficiente valoración de alguno de los indicadores, así como, la no colaboración en la obtención de los mismos pudiera dar lugar a la aplicación de sanciones previstas en el apartado correspondiente en el Cuadro de Características del contrato.

Dentro del primer trimestre del contrato se pactarán los indicadores, así como, su forma de obtención y valoración, figurando como mínimo, los aquí reseñados.

13. MEDIDAS DE INDOLE SANITARIO POR ESPECIAL REQUERIMIENTO

1. Dada la situación sanitaria, el adjudicatario reforzará los esfuerzos para la presentación de los servicios en las condiciones higiénicas, de limpieza y seguridad que se emanen de las normas publicadas al efecto y las indicaciones recibida por la unidad gestora del contrato.
2. En especial, dentro de las jornadas incluidas en el contrato, prestará especial atención a la limpieza y desinfección con los productos indicados en la normativa, a los espacios cerrados como vestuarios y baños, equipamientos y materiales, taquillas y cualquier otra superficie en contacto frecuente con las manos de los usuarios.
3. Se ventilará como mínimo diariamente los locales cerrados durante el tiempo necesario para permitir su ventilación. Con este fin se recomienda mantener una ventilación continuada de los espacios cerrados, tales como vestuarios, baños, botiquín y salas técnicas. Se abrirán las puertas y ventanas exteriores para aumentar la circulación de aire en el área, antes de realizar la limpieza y desinfección de la misma. En el caso de que la ventilación se proporcione a través de medios mecánicos, estos deberán conservarse en buen estado de mantenimiento, limpieza y grado de desinfección adecuado.
4. Se colocará, en lugares visibles, cartelería con información sobre las normas a seguir por los usuarios respecto del distanciamiento social y el lavado y/o desinfección de manos y con la indicación expresa de que cualquier persona con síntomas compatibles con el Covid 19 no debe acceder a la instalación.
5. El contratista, caso de ser requerido, deberá elaborar un Protocolo de funcionamiento anti-covid que necesariamente incluirá las labores de limpieza y productos a utilizar, las labores de ventilación, las indicaciones específicas para los usuarios para la utilización del complejo y la normativa específica a efectos de prevención de riesgos laborales de sus trabajadores.
6. Todo este apartado se mantendrá en vigencia en tanto en cuanto se mantenga la situación de riesgo de transmisión de la enfermedad.