Expedient	Assumpte
2023/21-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Contractació d'Obres, Béns i Serveis Codi : 14614147740347122555	Serveis professionals de personal socioeducatiu i cultural per Centres Cívics

Signat per:

Plaça de la Font, 1 43003 TARRAGONA Tel. 977 29 61 00 NIF P-4315000-B www.tarragona.cat

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS de personal socioeducatiu i de lleure per la organització i dinamització de serveis, activitats infantils i familiars de la Xarxa de Centres Cívics Municipals

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

- El present contracte de serveis té per objecte la organització i dinamització de serveis i activitats infantils i familiars de la Xarxa de Centres Cívics de Tarragona.

- La prestació del servei és realitzarà principalment en els diferents Centres Cívics de la ciutat, concretament:
  - Centre Cívic de Bonavista, Carrer 11, núm 13
  - Centre Cívic de Llevant, C/ Major s/n
  - Centre Cívic de Sant Pere i Sant Pau, C/ Camí pont del diable
  - Centre Cívic de Sant Salvador, Avda, dels pins s/n
  - Centre Cívic de Torreforta, plaça del tarragonès s/n
  - Centre Sociocultural de la Part Alta (*) C/ Puig de'n Pallars s/n

  (*) Tanmateix, l'activitat podrà traslladar-se a un altre espai si la organització ho requereix i gaudeix d'autorització municipal, sense que això suposi una modificació del contracte.

- Els serveis a desenvolupar s'adrecen:
  - De forma preferent a infants de 0 a 12 anys i les seves famílies, de la ciutat de Tarragona.
  - A les escoles i entitats de lleure de la ciutat.
  - A les iniciatives sorgides del teixit associatiu que siguin de caire lúdic-educatius que s'adrecin a la població infantil.

Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat mitjançant el codi de verificació 14614147740347122555 a https://seu.tarragona.cat/validador

MARC D'ACTUACIÓ:

- La llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, que reconeix que infants i a adolescents tenen drets a rebre una formació integral en el temps de lleure.
- El marc normatiu que regeix aquest contracte està regulat pel decret 94/2009 de 9 de juny, de la Generalitat de Catalunya, que estableix el règim jurídic de les ludoteques.
- En el cas de les sortides que es realitzen fora del equipaments, cal tenir present el decret 137/2003 de 10 de juny, de la Generalitat de Catalunya, de regulació de l'activitat d'educació en el lleure.
- L'Ajuntament de Tarragona té competències en l'àmbit de l'ocupació del temps lliure, d'acord amb l'art.25 i següents de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i en l'àmbit de la regulació i la gestió dels equipaments de lleure i promoció d'activitats, d'acord amb l'article 84.2 de la Llei Orgànica 6/2006, de 19 de juliol, per la qual s'aprova l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

DESCRIPRCIÓ I OBJECTIUS DELS SERVEIS A PRESTAR:

l'Ajuntament de Tarragona, en virtut de les competències delegades en l'àmbit de l'ocupació del temps lliure, determina les directrius de la política municipal dels equipaments de proximitat.

L'adjudicatari haurà de desenvolupar els següents **serveis:**

SERVEI DE LUDOTECA i JUGOTECA

Servei de Ludoteca:

El funcionament ordinari de la ludoteca es basarà en una oferta lúdica diària per als infants entre 0 i 12 anys i les seves famílies, en horari extraescolar.

Aquesta oferta s'haurà de centrar en els objectius esmentats en el present plec.

Els espais acolliran diferents racons d'activitats i tipologies de jocs, amb recursos i joguines adients que permetin combinar el joc lliure amb l'activitat dirigida.

Caldrà organitzar els grups d'infants garantint una homogeneïtat d'edat, adaptant els horaris i els espais.

El servei de ludoteca ha d'incloure:

Plaça de la Font, 1 43003 TARRAGONA Tel. 977 29 61 00 NIF P-4315000-B www.tarragona.cat

Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat mitjançant el codi de verificació 14614147740347122555 a https://seu.tarragona.cat/validador

- Joc lliure: El joc lliure serà l'eix principal d'activitat de la ludoteca. En aquest sentit, la selecció del fons lúdic haurà de respondre a una tria acurada i tenir present les característiques dels infants quan a edat i interessos.
- Joc d'exercici: Material d'alt contingut sensorial i motor. En aquest ventall s'hi inclouran, sonalls, miralls, passejadors, elements de psicomotricitat, etc.
- Joc simbòlic: Són les joguines a partir de les quals l'infant podrà imitar accions de la vida quotidiana del món dels adults.
- Jocs de construcció: Jocs de construcció amb blocs, amb simulació d'eines reals, etc.
- Jocs de taula: jocs de taula, adaptats per cada grup d'edat i desenvolupament de l'infants.

TOTS ELS JOCS I JOGUINES, hauran d'incorporar la perspectiva de gènere, no han de ser bèl·lics i tenir en compte adaptacions per infants amb capacitats diverses.

- **Servei de préstec:** L'adjudicatari haurà d'establir un sistema de servei de préstec que consistirà a deixar portar al domicili de l'infant jocs i joguines del fons lúdic de l'equipament. Aquest fons també haurà d'estar disponible per altres serveis (Serveis socials, escoles, etc) o per esplais i escoles del territori.
- **Espai de jocs i activitats a l'aire lliure:** Les Ludoteques és troben ubicades a la Xarxa de Centres Cívics municipals, aquest equipaments disposen de pati o plaça on els infants i les seves famílies poden desenvolupar activitats a l'aire lliure.

Servei de jugoteca:

La jugoteca és un servei adscrit a la ludoteca, que s'elabora a requeriment tècnic després d'una demanda social o necessitat detectada per l'equip professional, però que no té la dimensió de ludoteca.

S'oferirà un servei basat exclusivament en el joc i taller dirigit segons les condicions de l'espai on s'ubica. És un servei complementari al servei de la Xarxa Municipal de Ludoteques i s'ha d'efectuar en horaris diferents.

És un servei versàtil i haurà de poder-se gaudir des dels 3 als 12 anys principalment, adaptant el material a cada jugoteca. Pot incloure activitat intergeneracional. És realitzarà principalment els dissabtes al matí.

a) Objectius del servei de ludoteca i jugoteca:
   - el dret de l'infant i de la seva família a gaudir del joc
   - Oferir el marc i els recursos lúdics adequats a la ciutadania perquè puguin desenvolupar activitats lúdiques i d'esbarjo i afavorir actituds solidàries i de tolerància.

Plaça de la Font, 1 43003 TARRAGONA Tel. 977 29 61 00 NIF P-4315000-B www.tarragona.cat

Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat mitjançant el codi de verificació 14614147740347122555 a https://seu.tarragona.cat/validador

- Estimular l'afecció a les activitats lúdiques com a eina d'integració social i de comunicació intergeneracional.
- Efectuar actuacions dinamitzadores dels diferents grups d'usuaris i usuàries.
- Desenvolupar un espai lúdic i d'aprenentatge inclusiu.
- Informar i assessorar sobre els usos de la joguina i els jocs.

SERVEI D' AULA D'ESTUDI

L'adjudicatari s'encarregarà de la gestió de l'aula d'estudi, actual, ubicada al Centre Cívic Bonavista.

L'objectiu principal d'aquest servei és l'acompanyament i assessorament en tècniques d'estudi per a infants i joves de 6 a 16 anys.

Es podran acollir, si l'espai ho permet, altres edats que requereixin un espai per poder estudiar en un ambient que així ho permeti.

b) Objectius servei Aula d'estudi:
   - Afavorir hàbits d'estudi i organització de tasques escolars.
   - Garantir un espai d'estudi adequat a tothom.
   - Informar i assessorar sobre tècniques i hàbits d'estudi.

PROJECTE MENUTS: ESPAI FAMILIAR: (0 a 3 anys)

S'oferirà un servei d'espai familiar i criança compartida a infants d'entre 0 i 3 anys i les seves famílies, completament diferenciat de l'oferta ordinària de la ludoteca i amb l'espai adaptat a les necessitats de les activitats.

S'oferirà principalment en horari de matins i sempre amb presencia d'un familiar i/o tutor/a responsable, i sota la supervisió d'un tallerista titulat en l'àmbit del lleure educatiu, que desenvoluparà activitats relacionades amb el desenvolupament integral de l'infant basades sobretot en el desenvolupament i coordinació de les capacitats sensorials i motores.

PROJECTE LUDOESCOLA: VISITES I ASSESSORAMENT PER ESCOLES I/O ENTITATS D'EDUCACIÓ EN EL LLEURE

L'empresa adjudicatària en coordinació amb els responsables de cada equipament, elaboraran un catàleg de recursos que inclogui una programació de visites escolars i d'entitats així com de sessions d'assessorament tècnic sobre la importància del joc i la joguina en l'educació i el lleure, que es podrà també oferir a professionals, monitors i monitores de lleure.

Plaça de la Font, 1 43003 TARRAGONA Tel. 977 29 61 00 NIF P-4315000-B www.tarragona.cat

Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat mitjançant el codi de verificació 14614147740347122555 a https://seu.tarragona.cat/validador

El programa de visites concertades per a escoles i o centres d'educació en lleure facilitarà que els infants i docents o responsables puguin fer ús de les instal·lacions i del fons lúdic de la ludoteca de manera complementària a la seva tasca educativa.

Aquestes visites podran ser lliures o dirigides, però sempre sota la supervisió tècnica de l'equip de ludoteca, i s'hauran de realitzar fora de l'horari de funcionament ordinari.

PROGRAMACIÓ INFANTIL I FAMILIAR DELS EQUIPAMENTS:

Tallers vinculats al servei de Ludoteca:

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de la coordinació referent a la programació infantil i familiar del centre cívic on es trobi ubicat el servei de ludoteca. Aquesta programació és realitzarà amb el responsable de l'equipament de proximitat i haurà de incorporar activitats infantils i familiars de caràcter monogràfic o cicles culturals de proximitat com contacontes, titelles i similars.

ALTRES ACTIVITATS EXTRAORDINÀRIES A DESENVOLUPAR:

a) Participació en el PARC de NADAL de Tarragona. Durant el període de vacances escolars de Nadal, el servei de ludoteca s'adaptarà i s'haurà d'incorporar a la dinàmica de treball del Parc de Nadal, la concreció de dates i d'espais és coordinarà amb el responsable del contracte designat per l'Ajuntament de Tarragona.
b) Per al dia internacional del joc i la joguina i el dia internacional dels drets dels infants, s'organitzaran activitats extraordinàries, aquestes podran ser de manera conjunta amb altres agents del territori.
c) Participació en una programació més amplia, com carnavals o setmanes culturals aquesta també pot ser organitzada pel propi servei o en col·laboració amb entitats i / o altres serveis municipals.

Durant els dies de lliure disposició de les escoles de referència del territori el servei de ludoteca s'adaptarà a les necessitats de les famílies i oferirà serveis en horari de matins. Es podrà organitzar una programació específica amb activitats diversificades com sortides, tallers o visites culturals. Durant els mesos de juliol i agost el servei romandrà tancat.

PARTICIPACIÓ:

Per part de l'adjudicatari serà necessari assegurar els mecanismes per garantir la participació dels infants i les seves famílies en la dinàmica i en la programació del servei. L'empresa adjudicatària haurà d'establir un sistema per conèixer la valoració del servei per part de les persones usuàries, aquest sistema s'ha de poder adaptar per als diferents grups d'edat que siguin usuàries del servei.

Plaça de la Font, 1 43003 TARRAGONA Tel. 977 29 61 00 NIF P-4315000-B www.tarragona.cat

Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat mitjançant el codi de verificació 14614147740347122555 a https://seu.tarragona.cat/validador

Tanmateix, la prestació dels serveis poden quedar subjectes a les mesures de prevenció fixades per les autoritats sanitàries.

CRITERIS D'ACCÈS:
Hi haurà una única via d'accés a través de la inscripció realitzada pels familiars del nen o nena. La persona legalment responsable de la menor ha de signar un document on autoritzi la seva estada a l'equipament i on accepti les condicions del funcionament intern i el règim de responsabilitat del centre. L'autorització ha de ser registrada i s'actualitzarà anualment. Tots els equipaments demanaran les autoritzacions necessàries, per a l'ús de les dades personals dels menors i de la seva imatge, per tal de complir la Llei de protecció de dades en vigor, i tot allò que reguli directament l'Ajuntament de Tarragona. Igualment, a cada infant tindrà una fitxa amb l'autorització respecte a la persona que el pot recollir.

S'entén que aquest fons de dades personals són secretes, són d'obligada garantia de seguretat en la seva conservació i que han de ser retornades a l'Ajuntament de Tarragona, d'acord al que s'indiqui des d'aquesta institució, un cop acabada la prestació de serveis.

PERSONAL NECESSÀRI I TASQUES A DESENVOLUPAR:

Per cada servei de ludoteca, serà necessari:

1. **(1) ANIMADOR SOCIOCULTURAL:** Coordinador de Ludoteca a 15 h / setmana (per 5 ludoteques)
   Amb les següents funcions:

- Programació i atenció directa
- Manteniment i cura del fons lúdic
- Gestió de les inscripcions del servei.
- Coordinació de l'activitat infantil i familiar de tot l'equipament i en coordinació amb el responsable municipal de l'equipament.
- Responsable del servei de ludoteca, ubicada a l'equipament.
- Coordinació i execució del projecte Menuts i Ludoescola.
- Personal a càrrec: Monitores, Talleristes.
- Participació en reunions amb entitats i serveis del territori on s'ubica.

1. **(1) ANIMADOR SOCIOCULTURAL:** Coordinador CC LLEVANT 3`5 h / setmana

Plaça de la Font, 1 43003 TARRAGONA Tel. 977 29 61 00 NIF P-4315000-B www.tarragona.cat

Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat mitjançant el codi de verificació 14614147740347122555 a https://seu.tarragona.cat/validador

2. **(1)** Monitor a 15/h setmana (per 5 ludoteques) + **1** monitor a 3.5 h/ setmana (per CC LLEVANT)

   Amb les següents funcions

- Atenció directa als infants
- Manteniment i cura del fons lúdic
- Suport al coordinador de zona.

Per cada servei **d'aula d'estudi** (1) serà necessari.

1. Tallerista a 15 h a la setmana.
- Programació i atenció directa
- Gestió de les inscripcions.
- Coordinació amb l'equip del servei de ludoteca per desenvolupar accions conjuntes.

Les persones professionals que és contractin com a coordinadores hauràn de tenir la titulació d'animador sociocultural o títol de grau superior de la família professional dels serveis socioculturals i a la comunitat.

Les persones professionals que és contractin com a monitores hauran de tenir el títol de monitora de lleure certificat o les homologacions que li corresponguin.

El personal ha de comptar també amb els recursos necessaris per desenvolupar les funcions encomanades. La selecció de l'equip va a càrrec de l'empresa adjudicatària. En cas de baixa o absència l'empresa està obligada a la immediata substitució.

PARC DE NADAL:

El servei de parc de nadal ha de ser desenvolupat per personal que presta els serveis en les ludoteques municipals al llarg del curs escolar. Per al parc de nadal és necessari:

Un tècnic grau superior – Animador Sociocultural amb les següents funcions:

- Identificar el material i recursos de les ludoteques municipals que s'han de traslladar a l'espai on s'ubicarà la Ludoteca del Parc de nadal .
- Coordinació del personal adscrit el parc de nadal.
- Desenvolupar les activitats i programes previstos durant el Parc infantil de nadal.
- Muntatge i desmuntatge de l'espai habilitat com a ludoteca al parc infantil de nadal.
- Elaboració de programació i memòria de l'estada al parc de nadal.
- Identificar i traslladar incidències al responsable del contracte.

2 monitors de temps de lleure amb les següents funcions:

Plaça de la Font, 1 43003 TARRAGONA Tel. 977 29 61 00 NIF P-4315000-B www.tarragona.cat

Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat mitjançant el codi de verificació 14614147740347122555 a https://seu.tarragona.cat/validador

- Suport al responsable directe en el muntatge i desmuntatge del parc de nadal.
- Suport en la programació i redacció de memòria del projecte.
- Desenvolupar els programes i activitats encomanades.
- Gestió de les incidències i trasllat a la persona superior.
- Atenció directe de les persones participants en el projecte.

QUADRE RESUM, SERVEIS I PERSONAL NECESSARI:

El nombre total d'hores per cada categoria contempla les hores d'acció directa i de programació i seguiment. Tanmateix el volum total d'hores és de caràcter orientatiu segons la demanda del servei.

Amb aquesta distribució d'hores i categories professionals necessàries per al desenvolupament del servei, resulta una estimació d'hores per cada categoria de:

TOTAL ANUAL HORES TALLERISTA	312
TOTAL ANUAL HORES T. SUPERIOR	1152
TOTAL ANUAL HORES MONITORATGE	1162

SERVEI	PERSONAL	HORES	PROFESSIONALS	TOTAL HORES PER DIA	DIES	TOTAL HORES
Coordinació servei Activitats infantils i familiars (CC i LUDO)	Coordinador tècnic (ASC)	3	5	15	64	960
Monitor suport servei LUDO	Suport coordinació . Monitor	3	5	15	64	960
Aula d'estudi	Tallerista	3	1	3	64	192
Coordinació servei activitats infantils i familiars CC LLEVANT	Coordinador tècnic (ASC)	3,5	1	3,5	12	42
Suport servei jugoteca llevant	Monitor	3,5	1	3,5	12	42
SERVEI	**PERSONAL**	**HORES**		**TOTAL HORES**		
SERVEI MENUTS	Tallerista	30	2	60		
SERVEI	**PERSONAL**	**HORES**		**TOTAL HORES**		
TALLERS VINCULATS AL SERVEI DE LUDOTECA	Tallerista	60	1	60		
SERVEI	**PERSONAL**	**HORES**		**TOTAL HORES**		
Parc de Nadal	Coordinador tècnic	110	1	110		
Parc de Nadal	Monitoratge (x2)	80	2	160		
SERVEI	**PERSONAL**	**HORES**		**TOTAL HORES**		
VISITES ESCOLARS	Tècnic grau sup.	40	1	40		

HORARIS I CALENDARI

Plaça de la Font, 1 43003 TARRAGONA Tel. 977 29 61 00 NIF P-4315000-B www.tarragona.cat

Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat mitjançant el codi de verificació 14614147740347122555 a https://seu.tarragona.cat/validador

SERVEI DE LUDOTECA, ubicada en la Xarxa de Centres Cívics, prestaran servei al públic com a mínim:

- De dilluns a divendres de 17 a 20 hores, amb 30 minuts de flexibilitat a l'inici o al final de la jornada per donar resposta a l'organització del servei. I principalment des de la primera data lectiva d'octubre fins la darrera data lectiva de juny de l'any següent, emmarcat pràcticament en el curs escolar.
- La darrera setmana de setembre, la ludoteca i l'aula d'estudi estarà tancada al públic servirà per organitzar conjuntament amb el departament de Centres Cívics la planificació i organització dels serveis i activitats.
- També s'hauran de planificar les activitats obertes indicades en l'apartat altres activitats, a excepció del parc de nadal que tindrà la seva pròpia calendarització.
- Ens els dies de lliure elecció de les escoles, és farà una programació específica diferenciada i en horari diferent de l'oferta habitual.
- Durant el mes de juliol, agost i setembre el servei romandrà tancat, així com els dies festius del calendari laboral anual.
- És possible que s'incloguin en la planificació, activitats en dissabte al matí, aquestes han d'incloure suport a la programació d'espectacles i/o activitats culturals. En cap cas l'equipament estarà obert sense personal de suport auxiliar a la recepció.

SERVEI: AULA D'ESTUDI, ubicada al Centre Cívic de Bonavista

- De dilluns a divendres de 17 a 20 hores, amb 30 minuts de flexibilitat a l'inici o al final de la jornada per donar resposta a l'organització del servei. I principalment des de la primera data lectiva d'octubre fins la darrera data lectiva de juny de l'any següent, emmarcat pràcticament en el curs escolar.
- La darrera setmana de setembre, l'aula d'estudi estarà tancada al públic servirà per organitzar conjuntament amb el departament de Centres Cívics la planificació i organització dels serveis i activitats.
- També s'hauran de planificar les activitats obertes indicades en l'apartat altres activitats, a excepció del parc de nadal que tindrà la seva pròpia calendarització.
- Ens els dies de lliure disposició, és farà una programació específica diferenciada i en horari diferent de l'oferta habitual.
- Durant el mes de juliol, agost i setembre el servei romandrà tancat, així com els dies festius del calendari laboral anual.
- És possible que s'incloguin en la planificació, activitats de cap de setmana, aquestes han d'incloure suport a la programació d'espectacles i/o activitats culturals. En cap cas l'equipament estarà obert sense personal de suport auxiliar a la recepció.
- Només en el cas que sigui necessari s'estendrà resum per escrit per elevar-ho als diferents nivells de coordinació.

Consideracions:

Plaça de la Font, 1 43003 TARRAGONA Tel. 977 29 61 00 NIF P-4315000-B www.tarragona.cat

Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat mitjançant el codi de verificació 14614147740347122555 a https://seu.tarragona.cat/validador

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar dos (2) uniformes a cada treballador/a, cada uniforme ha d'estar adaptat al calendari estacional, que hauran de ser entregats abans de la realització del servei, així com una targeta identificativa de l'empresa adjudicatària, amb la seva imatge corporativa i amb el nom del treballador en qüestió.

La formació de les persones treballadores ha de ser la que marca el conveni del lleure per cada categoria professional que es descriu en el present plec i que correspon a:

- TÈCNIC DE GRAU SUPERIOR
- MONITOR DE LLEURE
- TALLERISTA

Seguiment i control del treball a desenvolupar:

Per portar a terme el control per part dels tècnics i tècniques municipals del bon funcionament de les tasques a realitzar, així com de les incidències dels equipaments s'establiran els següents mecanismes:

- Formularis:
  - La Xarxa de Centres Cívics en el moment de fer la sol·licitud de servei a l'empresa amb el formulari establert, comunicarà aquells aspectes o consideracions excepcionals que puguin afectar directament al servei a prestar.
- Reunions periòdiques:
  - S'establirà una reunió trimestral de seguiment tenint en compte la informació analitzada dels informes trimestrals que ha de realitzar l'empresa adjudicatària tal i com consta en el punt, Control de qualitat del present plec.
  - En situacions no planificades que requereixen intervenció és podrà sol·licitar una reunió amb un màxim de 24 hores d'antel·lació.
- Elaboració de memòries trimestrals:
  - Consta el tipus de memòria i la seva periodicitat a l'apartat control de qualitat.

Seguretat i salut:

L'adjudicatari prendrà totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i atenent-se aquesta matèria a la legislació vigent.

OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA:

En relació a l'organització

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.

Plaça de la Font, 1 43003 TARRAGONA Tel. 977 29 61 00 NIF P-4315000-B www.tarragona.cat

Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat mitjançant el codi de verificació 14614147740347122555 a https://seu.tarragona.cat/validador

- L'adjudicatari haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari i les seves problemàtiques, així com vetllar per tal que compleixen les capacitats requerides que consten en aquest Plec.
- Posar els mitjans per complir els objectius proposats.
- Garantir l'inici de prestació del servei en els terminis corresponents.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Els períodes de vacances, els permisos i absències no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.
- Subministrar a l'Ajuntament de Tarragona, en els formats i d'acord amb els protocols que es determinin a l'efecte, tota aquella informació necessària per tal que es mantinguin puntualment actualitzats els sistemes d'informació de l'Ajuntament.
- Treballar amb les aplicacions informàtiques que la Xarxa Municipals de Centres Cívics de Tarragona determini.
- Si l'empresa adjudicatària ofereix serveis complementaris com a millora, la gestió d'aquests serà responsabilitat única de l'empresa.
- En cas d'estar-ho obligada, posar a disposició de la persona responsable del contracte el pla d'igualtat de l'empresa adjudicatària.
- Facilitar als coordinadors/es tècnics/es i responsables de la Xarxa de Centres Cívics la còpia del present plec de condicions i del projecte de l'empresa amb les millores plantejades, com a eina bàsica i imprescindible pel desenvolupament de la seva tasca.

En relació a la prestació dels serveis

- Adequar el perfil dels treballadors/es al que sigui necessari per serveis que requereixin una certa especialitat per la seva complexitat, amb el vistiplau del tècnic/a referent del cas.
- L'empresa adjudicatària ha de garantir la màxima estabilitat del personal per minimitzar els efectes que els canvis, substitucions i rotacions poden suposar per als usuaris/es.
- És responsabilitat de l'empresa adjudicatària el control de la presència física al servei de cadascun dels seus treballadors/es, així com proveir dels materials necessaris per al desenvolupament dels serveis i les acreditacions oportunes.
- L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que disposa d'un sistema de control presencial dels treballadors.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió.
- Facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats.(incidències, usuaris participants, etc.)
- Acreditar mitjançant certificació negativa del Registre Central de delinqüents sexuals, que les persones que exerceixin funcions en contacte habitual amb menors, no han estat condemnats per sentència ferma per alguna delicte contra la llibertat i indemnitat sexual.

Plaça de la Font, 1 43003 TARRAGONA Tel. 977 29 61 00 NIF P-4315000-B www.tarragona.cat

Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat mitjançant el codi de verificació 14614147740347122555 a https://seu.tarragona.cat/validador

En relació a horaris i incidències

- El contractista designarà una persona per al seguiment del contracte i la coordinació del servei per garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals a fi que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.
- Comunicar per escrit a les persones responsables municipals, qualsevol incidència que pugui, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei i a la seva resolució en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement i de forma immediata per aquelles situacions que es puguin considerar greus o molt greus.
- Mantenir prèvia i puntualment informats als responsables dels serveis municipals de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal: vacances, permisos, suplències, i altres canvis; amb suficient anticipació per poder donar resposta a qualsevol reclamació o dubte de la persona usuària.
- Prohibir que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària rebi de qualsevol usuari qualsevol tipus de donació o contraprestació econòmica.
- Elaborar una memòria semestral relativa a la prestació del servei en suport electrònic.
- L'incompliment de totes aquestes obligacions serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

Mitjans Personals

El contractista aportarà tots els recursos humans necessaris, seguint les indicacions de l'Ajuntament. El personal que realitzi les tasques objecte d'aquest contracte estarà sota la dependència laboral de l'empresa adjudicatària d'acord amb la legislació laboral vigent. No existirà cap relació contractual ni cap obligació entre l'Ajuntament de Tarragona i el personal de l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària estarà subjecte a la subrogació del personal, la informació del qual queda recollida en el corresponent annex del Plec de clàusules administratives.

La totalitat del personal, subrogat o de nova contractació –si s'escau-, pot ser destinat a desenvolupar la seva tasca professional, de forma total o parcial, a la Xarxa de Centres Cívics o altres instal·lacions on es realitzin programes organitzats pel departament de Centres Cívics.

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

L'Ajuntament pot requerir a l'adjudicatari la substitució de qualsevol treballador si no està conforme amb el desenvolupament de la seva tasca professional. En cap cas l'Ajuntament requerirà l'acomiadament, només sol·licitarà un canvi en la persona o persones que desenvolupin les tasques professionals de les quals l'Ajuntament no està conforme. El mecanisme per a la realització d'aquest tràmit ha d'estar degudament documentat per l'Ajuntament, la qual cosa li serà presentat per escrit a l'adjudicatari per a que procedeixi a realitzar la substitució.

Protecció de dades de caràcter personal

Plaça de la Font, 1 43003 TARRAGONA Tel. 977 29 61 00 NIF P-4315000-B www.tarragona.cat

Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat mitjançant el codi de verificació 14614147740347122555 a https://seu.tarragona.cat/validador

L’empresa adjudicatària haurà d’aplicar les mesures de seguretat d’ordre tècnic i organitzatiu, que han d’ésser d’obligat compliment pel personal amb accés a les dades, automatitzades o no, de caràcter personal i als sistemes i instal·lacions que els suporten tal i com preveu la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades personals i garantia dels drets digitals.

A tal efecte, li serà exigit la formalització d’un contracte d’encarregat/da de tractament de dades
en els termes establerts en la normativa sectorial específica de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes de Sector Públic.

Així mateix, donades les característiques del servei, l’empresa adjudicatària/professional es compromet a garantir la confidencialitat, el secret i la prudència professional necessaris de tota la informació a la qual pogués tenir accés.

En finalitzar la prestació, la persona o empresa adjudicatària haurà de seguir les instruccions que li siguin facilitades per l’equip de la Xarxa de Centres Cívics amb relació al retorn de les dades de caràcter personal.

Representació del servei i drets d’imatge

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l’Ajuntament de Tarragona. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l’entitat adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Control de qualitat

L’Ajuntament de Tarragona a través de la Xarxa de Centres Cívics, exigirà els nivells de qualitat adequats a les tasques a realitzar recollides en el present plec amb l’objectiu d’assolir el millor servei possible.

El control es durà a terme mitjançant una memòria trimesstral, lliurat quan determini la persona responsable municipal, del nivell de qualitat del servei prestat. S’hauràn de tenir en compte els següents ítems:

a) Grau de satisfacció dels usuaris i dels equips de professionals que desenvolupen les seves tasques a l’equipament de referència, amb el servei ofert per l’empresa adjudicatària.
b) Control d’incidències del servei tipificades per:

- Nombre de la incidència
- Tipus
- Gravetat

Plaça de la Font, 1 43003 TARRAGONA Tel. 977 29 61 00 NIF P-4315000-B www.tarragona.cat

Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat mitjançant el codi de verificació 14614147740347122555 a https://seu.tarragona.cat/validador

C) Dades de les persones usuàries dels diferents serveis. (distingides per franja d'edat, que incorporin també les estadístiques de participació familiar)
D) Resum de les programacions amb objectius i indicadors d'avaluació, realitzades per servei.

Tanmateix, i per tal de millorar la qualitat del servei en ser detectat un grau de satisfacció baix en alguna de les funcions a desenvolupar per l'empresa adjudicatària caldrà, en el termini màxim de 5 dies, revertir la situació i presentar un informe que així ho corrobori.

A la data i les persones que figuren a la signatura electrònica.

Plaça de la Font, 1 43003 TARRAGONA Tel. 977 29 61 00 NIF P-4315000-B www.tarragona.cat

Document signat electrònicament. Podeu consultar la seva autenticitat mitjançant el codi de verificació 14614147740347122555 a https://seu.tarragona.cat/validador