

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT A LES PERSONES CONSUMIDORES DE CASTELLAR DEL VALLÈS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

1.1. Objecte

Servei d'informació i assessorament a les persones consumidores de Castellar del Vallès.

Concretament, formaran part de l'objecte del contracte la gestió i els diferents serveis d'assessorament i formació a l'OMIC de Castellar que figuren descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (d'ara endavant, PPT).

1.2. Antecedents

D'acord amb l'article 51 de la Constitució Espanyola i els articles 28, 34 i 49 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne, amb procediments eficaços, la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

L'article 126-10 de la LLEI 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya defineix el que són els Serveis Públics de Consum i n'estableix les funcions, així com la voluntat d'aconseguir el màxim de proximitat amb la ciutadania per tal de fer efectiu així el mandat legal de protecció dels drets dels consumidors.

La complexitat dels conflictes en l'àmbit del consum (nous hàbits de consum, compres per internet, temes financers, etc.), així com l'augment de la sensibilitat dels ciutadans en aquests temes i en conseqüència l'increment del nombre de consumidors que sol·liciten l'assessorament del Servei, fan que la gestió d'aquest sigui complexa i no pugui ser realitzada per persones sense formació i experiència prèvia.

D'acord amb l'article 116.4 lletra f de la LCSP aquest Ajuntament no disposa de mitjans propis suficients per assumir l'execució del servei amb l'especificitat requerida per a l'execució d'aquest contracte, ja que es tracta de funcions específiques i concretes que només es poden prestar per personal amb la formació i coneixements adequats i especialitzats, per la qual cosa es proposa la contractació de professionals externs per prestar el servei en qüestió.

Per tant, es considera necessària la tramitació del present expedient de contractació, on es requereix un/a adjudicatari/ària que presti el servei de manera eficient i d'acord amb tot allò que s'estipularà a continuació, en els plecs de condicions particulars administratives i tècniques i la normativa vigent aplicable.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1. Missió

Davant l'objectiu de garantir la defensa i la protecció de les persones consumidores del municipi, l'Ajuntament de Castellar del Vallès disposa de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).

L'OMIC es un servei gratuït de la Regidoria de Comerç, Consum i Fires, que té com a finalitat proporcionar a la ciutadania informació, educació i suport en

matèria de consum.

L'Ajuntament de Castellar del Vallès, mitjançant l'OMIC, fa mediacions per tal de resoldre els conflictes entre les persones consumidores i els agents econòmics.

2.2. Objectiu

Facilitar l'accés de la ciutadania a la informació i tramitació del servei en relació a la protecció de les persones consumidores sota els principis del consum responsable.

2.3. Tasques a desenvolupar per assolir els objectius establerts

- Informar a les persones consumidores sobre els seus drets i deures i les formes d'exercir-los, bé de forma presencial a les dependències de l'OMIC, bé per mitjans electrònics.
- Assessorar jurídicament a la ciutadania sobre consum i gestionar les reclamacions.
- Tramitar queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum entre els establiments comercials, les empreses i les persones consumidores.
- Iniciar procediments sancionadors de consum.
- Organitzar campanyes informatives sobre consum per als comerços del municipi, per tal de garantir el compliment de la normativa de consum que regula els diferents sectors comercials (1 campanya a l'any).
- Organitzar activitats educatives en consum responsable en centres escolars amb coordinació i amb el suport de la Diputació de Barcelona en funció de la demanda dels centres educatius. Organitzar 2 tallers l'any per a col·lectius específics (gent gran, persones amb diversitat funcional, ...) i per a la ciutadania en general.
- Elaboració d'un pla de comunicació del servei amb la descripció del tipus de mitjans (xarxes, web, continguts i temporització dels diferents tipus d'anuncis) per tal de traslladar les propostes d'accions i continguts al departament de Comunicació de l'Ajuntament.
- Gestionar les inspeccions en matèria de consum amb la coordinació de la Diputació de Barcelona.
- Gestionar la documentació dels expedients iniciats i fer seguiment de la seva evolució.
- Mantenir una comunicació periòdica amb la regidoria de Comerç, Consum i Fires de l'Ajuntament i participar a les taules de seguiment i realitzar les tasques de coordinació i control que se'n deriven.

- Fer un seguiment i avaluació del servei prestat per assegurar un nivell de qualitat excel·lent.

Aquesta s'avaluarà mitjançant enquestes a través dels programes específics de gestió del propi Ajuntament de Castellar del Vallès. Per tal de facilitar el seguiment i justificació del projecte per part de l'Ajuntament de Castellar del Vallès, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe trimestral amb les activitats i projectes realitzats, així com els indicadors de gestió, qualitat i impacte associats. Al finalitzar l'any, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe anual de tancament de resum dels informes trimestrals.

- Comunicar les incidències que pugin sorgir durant la durada del projecte amb la major antelació possible.
- Qualsevol altre funció necessària per garantir el bon funcionament del servei.

3. CONDICIONS DEL SERVEI

3.1. Destinataris del servei

Els destinataris d'aquest servei és la ciutadania de Castellar del Vallès.

3.2. Lloc de prestació del servei

El lloc de prestació del servei serà a l'edifici El Mirador, plaça de El Mirador, s/n 08211 Castellar del Vallès.

3.3. Horari del servei

El servei ordinari es prestarà els divendres de 8h a 16h. L'horari d'atenció al públic serà de 9.30h a 13.30h, i la resta d'horari es destinarà a la gestió interna dels expedients, així com a les reunions internes de seguiment.

Pel que fa a la bossa d'hores establerta a la millora del servei es concretarà l'horari en funció de les necessitats del mateix.

El servei no es prestarà en les següents dates:

- Durant el mes d'agost.
- Dies festius d'acord amb el calendari de Castellar del Vallès.

3.3. Documentació generada

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, persones, etc., públiques o privades, correspon a l'Ajuntament de Castellar del Vallès. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi accions que no li són pròpies.

Correspon a la Regidoria de Comerç, Consum i Fires de l'Ajuntament de Castellar del Vallès la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altra

mitjà: audiovisual,...) derivada de la relació amb els i les participants en el projecte, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari, individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del projecte i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

L'adjudicatari haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades de l'Ajuntament en la totalitat de la documentació de gestió o altres materials. Així mateix, la imatge corporativa serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que en pugui realitzar l'empresa contractada.

L'Ajuntament haurà de validar prèviament qualsevol material de difusió en qualsevol suport que es faci.

L'empresa contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'Ajuntament per tal de garantir el seguiment i avaluació del projecte.

3.4. Protecció de dades

El contractista s'obliga a complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal i, en concret, del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE i de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la normativa de desenvolupament. A més a més, el contractista restarà obligat al compliment de totes aquelles obligacions que s'estableixin en els plecs que regeixen aquesta licitació.

En qualsevol cas, el contractista no podrà accedir als documents, arxius, sistemes i suports que continguin dades de caràcter personal sense autorització expressa de l'òrgan competent de l'Ajuntament de Castellar del Vallès. En el cas que el personal vinculat a l'empresa adjudicatària tingués accés, directe o indirecte, a dades o informacions de caràcter personal, l'empresa els exigirà el compliment del deure de secret respecte de les dades i informacions a què haguessin pogut tenir accés en el desenvolupament de l'activitat o servei prestat.

L'obligació del contractista de sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades s'estableix com a condició especial de execució de conformitat amb el que es disposa en l'article 211.1 lletra f) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (d'ara endavant, LCSP).

4. PERSONAL ADSCRIT AL CONTRACTE

4.1. Perfil professional

Per a l'execució del subministrament i la seva instal·lació, l'empresa adjudicatària disposarà de personal especialitzat en cadascuna de les actuacions compreses en l'objecte del contracte.

El personal de l'empresa contractista haurà de tenir perfecte coneixement dels procediments i mètodes establerts, així com de l'ús de tecnologia i protocols assignats, i és responsabilitat de l'adjudicatari l'incompliment d'això, obligant-se a

substituir el personal no qualificat. Els danys causats a la instal·lació pel personal de la empresa adjudicatària, seran de la seva responsabilitat

4.2. Aspectes laborals i gestió del personal

El servei objecte de la present contractació es gestionarà a través de l'equip de professionals que l'empresa adjudicatària destinarà per l'execució d'aquest contracte, el qual com a mínim estarà format pel personal adscrit al contracte d'acord amb el que s'ha establert anteriorment i sempre i quan siguin aptes per realitzar les tasques assignades.

Els recursos humans que l'adjudicatari/ària que posarà a disposició de l'execució del present contracte quedarà, inexcusablement, sota el poder de direcció i organització de la mateixa. L'empresa conservarà respecte els seus i les seves professionals els drets, obligacions, riscos i responsabilitats inherents a la seva condició com a empleat, solucionant qualsevol incidència de la relació laboral amb els/les seus/ves treballadors/es (retribucions; directrius i direccions de treball; gestió de les vacances: permisos i llicències; control de la jornada i horaris). En conseqüència, tal i com estableix l'article 308.2, paràgraf segon, de la LCSP a l'extinció del contracte de serveis, no podrà produir-se'n en cap cas la consolidació de les persones que hagin realitzat treballs objecte del contracte com a personal de l'ens, organisme o entitat del sector públic contractant.

4.3. Principis d'actuació

Els treballadors/es adscrits a l'execució del contracte, d'acord amb les funcions i obligacions establertes *ad infra*, haurà de tenir en compte les següents característiques per la correcta prestació del servei:

- Actuar sota els principis d'integritat, dignitat i protecció i tracte correcte a les persones usuàries del servei.
- Actuar amb suficient iniciativa i capacitat de resolució segons les circumstàncies, evitar la inhibició o passivitat en el servei i no negar-se a prestar el servei d'acord amb les funcions, obligacions i característiques assignades i establertes *ad infra*.
- Fer ús adequat de les bases de dades i registres que tinguin al seu càrrec i garantir la reserva professional de qualsevol informació, tot ajustant-se en la seva utilització a la normativa vigent sobre protecció de dades. A més, haurà de vetllar per salvaguardar el secret professional pel servei prestat.
- Comunicar a la persona responsable encarregada designada per el contractista les anomalies observades, deixant sempre constància per escrit en l'informe del servei, per tal que aquest li comuniqui als serveis tècnics de l'Ajuntament.
- Quan per malaltia o altra causa justificada, el/la treballador/a de l'equip de tècnics/ques que es trobés prestant el servei hagués de ser rellevat per un/a altre/a treballador/a, ho comunicarà a la persona responsable encarregada del contractista i, aquesta, ho comunicarà als serveis tècnics de l'Ajuntament (amb la seva autorització), a més de disposar d'altre/a treballador/a a fi de poder assegurar la continuïtat del servei. En tot cas, el contractista haurà de garantir una prestació continuada del servei.
- Es responsabilitat del contractista la mala predisposició i mala conducta del seu equip de treballadors/es.

- L'equip de treballadors/es exigint per la prestació del servei no podrà excedir-se en les seves atribucions. S'haurà de complir l'operativa establerta i les ordres de servei determinades en el present plec de clàusules tècniques i les de el contractista/ària.

5. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

5.1. Obligacions en relació amb l'execució del contracte

5.1.1. Obligacions Essencials del contractista:

- Aportar els recursos i el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte, amb les condicions tècniques establertes, i amb plena responsabilitat per oferir una correcta execució del contracte.
- Adscriure a l'execució del contracte com a mínim els mitjans personal establerts en els plecs.
- Gestionar aquest servei i vetllar pel compliment de les tasques a realitzar per assolir els objectius del projecte.
- Garantir que el servei es presti permanentment durant tota la durada del contracte i preveure les substitucions amb el mateix perfil professional que l'exigint en els plecs quan aquest personal es trobi en alguna de les situacions d'indisposició, baixa per malaltia, vacances, etc. Aquestes substitucions seran comunicades a la persona responsable del contracte amb l'antelació suficient o, en casos de baixes imprevistes, amb una antelació mínima de 24 hores.
- Notificar per escrit a l'equip tècnic corresponent qualsevol canvi de personal, amb una antelació de 15 dies per aquells canvis previstos.
- Programar, elaborar, coordinar, gestionar i executar la programació d'activitats a dur a terme, sempre amb la conformitat dels responsables municipals.
- El contractista haurà de garantir la presència durant l'horari d'atenció del servei.
- Vetllar pel bon ús i funcionament dels equipaments i maquinaria utilitzada per l'execució del contracte. L'empresa adjudicatària serà responsable de la substitució de la maquinària malmesa a causa d'una negligència per part del seu personal. El maquinari substituït haurà de ser de característiques i cost similars.
- Sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades i a la resta d'obligacions en matèria de protecció de dades que s'estableixin en els plecs.
- Aplicar a la plantilla que executi el contracte les condicions de treball establertes per l'últim conveni col·lectiu sectorial vigent en què s'enquadri i desenvolupi la prestació contractual, sens perjudici de les millores que pugui establir.
- Informar de manera immediata al responsable tècnic de l'ajuntament, de qualsevol incidència que es pugui produir durant el desenvolupament del servei contractat.

5.1.2. Obligacions Generals del contractista:

- L'empresa vetllarà amb caràcter general pel bon ús i funcionament dels equipament utilitzats.

- Participar a les reunions de seguiment a les que sigui convocat per l'Ajuntament de Castellar del Vallès, que es realitzaran dins de l'horari de prestació del servei i que serà durant les franges horàries destinades a gestió interna.
- Establir mecanismes de coordinació sempre que ho requereixin els serveis tècnics.
- No podrà, en cap cas, rellogar, cedir o traspasar els drets i obligacions del contracte sense l'autorització de l'Ajuntament, d'acord amb la normativa vigent LCSP.
- Fer-se càrrec de les obligacions laborals dels treballadors.
- Assumir les despeses corresponents a dietes, formació, i desplaçaments del personal contractat en concepte d'activitats relacionades amb la prestació del servei a petició de l'organització.
- Realitzar la formació necessària perquè el personal destinat a l'execució del servei, realitzi de manera correcta i eficaç les funcions i tasques descrites en aquest plec.
- Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament del contractista, sense que entre aquell i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.
- Fer-se responsable davant l'Ajuntament de Castellar del Vallès de les faltes comeses pels seus/seves empleats/des durant la prestació del servei i estarà obligat a reparar els perjudicis causats, i també tots els danys que pugui produir en qualsevol tipus d'instal·lació una prestació inadequada del servei, sense perjudici de les sancions que corresponguin a cada cas concret.
- Fer-se càrrec de les obligacions laborals dels treballadors. En relació amb els treballadors adscrits a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumir la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

5.1.3. Obligacions Específiques del contractista:

- Elaborar la programació de les activitats i les accions portades a terme en el projecte, sempre amb la conformitat de l'equip tècnic municipal.
- Garantir el compliment de totes les tasques establertes i aquelles necessàries per assolir els objectius marcats en aquest plec.
- El contractista presentarà informes trimestrals i una memòria anual per tal de d'avaluar el correcte desenvolupament del servei.
- L'empresa adjudicatària haurà d'aplicar tota la normativa relativa a la seguretat d'equipaments públics municipals.

- L'empresa ha de tenir vigent, en tot moment, les assegurances necessàries per cobrir els riscos propis i de terceres persones que es puguin produir en l'exercici de l'objecte d'aquest contracte.
- Coordinar-se amb l'Ajuntament sempre que sigui necessari.
- Aportar personal adequat i amb les titulacions pertinents per poder portar a terme el servei contractat.
- Substituir el personal que el contractista ha adscrit a aquest contracte per un altre a petició de l'Ajuntament quan no executi el servei correctament o amb la correcció i diligència que exigeixi l'Ajuntament prèvia notificació a el contractista amb un informe justificatiu i audiència als interessats/des. Aquest personal ha de comptar amb les mateixes característiques d'experiència acreditades en l'adjudicació del contracte.

6. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

La Regidoria de Comerç, Consum i Fires de l'Ajuntament de Castellar del Vallès és la responsable de l'execució del contracte i es compromet a complir amb les obligacions següents per part del consistori:

- Oferir informació, assessorament i suport per aquest recurs, entre altres proporcionar els protocols de gestió que es posaran al servei.
- Establir mecanismes de coordinació i control.
- Assignar una persona de referència que coordini les actuacions relatives a l'execució del contracte.
- Fer el seguiment de facturació del projecte.
- Definir les directrius bàsiques i generals de l'organització dels recursos municipals i establir els eixos bàsics per als objectius i els continguts de la programació.
- Fer-se càrrec de l'equipament i material inventariable adient pel correcte desenvolupament dels serveis sempre que hagin estat consensuades entre el contractista i l'Ajuntament. Aquest material serà de propietat municipal.
- Designar els tècnics municipals encarregats de fer el seguiment del servei contractat i de mantenir la corresponent coordinació amb els tècnics designats per l'empresa contractada, a fi i efecte de revisar la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar.
- Establir un calendari anual de reunions de coordinació del servei que ho determinaran els serveis tècnics.
- Garantir unes condicions òptimes per al desenvolupament de les seves tasques als i les persones que desenvoluparan el projecte.
- Coordinar-se amb el contractista per tal de definir les necessitats del servei i el calendari anual.

7. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

L'administració efectuarà la inspecció, la comprovació i la vigilància per a la correcta execució del contracte i podrà dictar les instruccions oportunes per al seu correcte compliment.

L'equip tècnic de l'Ajuntament encapçalat pel la responsable del contracte i la persona adscrita al contracte es reuniran mensualment per tal de garantir la correcta execució del servei. Aquestes reunions es realitzaran dins de l'horari de

prestació del servei i que serà durant les franges horàries destinades a gestió interna.

El contractista presentarà informes trimestrals i una memòria anual per tal de d'avaluar el correcte desenvolupament del servei.

L'Ajuntament de Castellar del Vallès es reserva la facultat de poder sol·licitar la documentació pertinent per tal de verificar el compliment de les obligacions de el contractista.

En qualsevol cas en el supòsit d'incompliment de les obligacions derivades del contracte es podran imposar les penalitats establertes als plecs.

8. FACTURACIÓ

En cas que la forma jurídica del contractista sigui una de les contemplades a l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, la factura es presentarà en format electrònic al punt general d'entrada de factures electròniques de l'Ajuntament de Castellar del Vallès.

Pel que fa els terminis de facturació del servei, aquest serà un import fix mensual (11 mensualitats anuals ja que a l'agost no es presta el servei) determinat en l'oferta i per mesos vençuts.

Cada factura haurà de contenir el següent contingut mínim:

- Identificació clara de l'ajuntament (nom, NIF)
- Identificació del contractista.
- Número de la factura
- Desglossament de factura:
- AD corresponent
- Número de contracte
- Descripció detallada del servei
- Regidoria de Comerç, Consum i Fires.
- Període facturat.

Els paràmetres assenyalats són d'obligat compliment.

El pagament de les factures que presenti el contractista es realitzarà de conformitat amb el que es preveu a l'article 198.4 de la Llei 9/2017, 08 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

9. PERSONA RESPONSABLE

La cap de la unitat de Desenvolupament Empresarial.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT A LES PERSONES CONSUMIDORES DE CASTELLAR DEL VALLÈS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

1.1. Objecte

Servei d'informació i assessorament a les persones consumidores de Castellar del Vallès.

Concretament, formaran part de l'objecte del contracte la gestió i els diferents serveis d'assessorament i formació a l'OMIC de Castellar que figuren descrits en el Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (d'ara endavant, PPT).

1.2. Antecedents

D'acord amb l'article 51 de la Constitució Espanyola i els articles 28, 34 i 49 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne, amb procediments eficaços, la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

L'article 126-10 de la LLEI 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya defineix el que són els Serveis Públics de Consum i n'estableix les funcions, així com la voluntat d'aconseguir el màxim de proximitat amb la ciutadania per tal de fer efectiu així el mandat legal de protecció dels drets dels consumidors.

La complexitat dels conflictes en l'àmbit del consum (nous hàbits de consum, compres per internet, temes financers, etc.), així com l'augment de la sensibilitat dels ciutadans en aquests temes i en conseqüència l'increment del nombre de consumidors que sol·liciten l'assessorament del Servei, fan que la gestió d'aquest sigui complexa i no pugui ser realitzada per persones sense formació i experiència prèvia.

D'acord amb l'article 116.4 lletra f de la LCSP aquest Ajuntament no disposa de mitjans propis suficients per assumir l'execució del servei amb l'especificitat requerida per a l'execució d'aquest contracte, ja que es tracta de funcions específiques i concretes que només es poden prestar per personal amb la formació i coneixements adequats i especialitzats, per la qual cosa es proposa la contractació de professionals externs per prestar el servei en qüestió.

Per tant, es considera necessària la tramitació del present expedient de contractació, on es requereix un/a adjudicatari/ària que presti el servei de manera eficient i d'acord amb tot allò que s'estipularà a continuació, en els plec de condicions particulars administratives i tècniques i la normativa vigent aplicable.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1. Missió

Davant l'objectiu de garantir la defensa i la protecció de les persones consumidores del municipi, l'Ajuntament de Castellar del Vallès disposa de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC).

L'OMIC es un servei gratuït de la Regidoria de Comerç, Consum i Fires, que té com a finalitat proporcionar a la ciutadania informació, educació i suport en

matèria de consum.

L'Ajuntament de Castellar del Vallès, mitjançant l'OMIC, fa mediacions per tal de resoldre els conflictes entre les persones consumidores i els agents econòmics.

2.2. Objectiu

Facilitar l'accés de la ciutadania a la informació i tramitació del servei en relació a la protecció de les persones consumidores sota els principis del consum responsable.

2.3. Tasques a desenvolupar per assolir els objectius establerts

- Informar a les persones consumidores sobre els seus drets i deures i les formes d'exercir-los, bé de forma presencial a les dependències de l'OMIC, bé per mitjans electrònics.
- Assessorar jurídicament a la ciutadania sobre consum i gestionar les reclamacions.
- Tramitar queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- Fomentar l'arbitratge com a mitjà de resolució dels conflictes de consum entre els establiments comercials, les empreses i les persones consumidores.
- Iniciar procediments sancionadors de consum.
- Organitzar campanyes informatives sobre consum per als comerços del municipi, per tal de garantir el compliment de la normativa de consum que regula els diferents sectors comercials (1 campanya a l'any).
- Organitzar activitats educatives en consum responsable en centres escolars amb coordinació i amb el suport de la Diputació de Barcelona en funció de la demanda dels centres educatius. Organitzar 2 tallers l'any per a col·lectius específics (gent gran, persones amb diversitat funcional, ...) i per a la ciutadania en general.
- Elaboració d'un pla de comunicació del servei amb la descripció del tipus de mitjans (xarxes, web, continguts i temporització dels diferents tipus d'anuncis) per tal de traslladar les propostes d'accions i continguts al departament de Comunicació de l'Ajuntament.
- Gestionar les inspeccions en matèria de consum amb la coordinació de la Diputació de Barcelona.
- Gestionar la documentació dels expedients iniciats i fer seguiment de la seva evolució.
- Mantenir una comunicació periòdica amb la regidoria de Comerç, Consum i Fires de l'Ajuntament i participar a les taules de seguiment i realitzar les tasques de coordinació i control que se'n deriven.

- Fer un seguiment i avaluació del servei prestat per assegurar un nivell de qualitat excel·lent.

Aquesta s'avaluarà mitjançant enquestes a través dels programes específics de gestió del propi Ajuntament de Castellar del Vallès. Per tal de facilitar el seguiment i justificació del projecte per part de l'Ajuntament de Castellar del Vallès, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe trimestral amb les activitats i projectes realitzats, així com els indicadors de gestió, qualitat i impacte associats. Al finalitzar l'any, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe anual de tancament de resum dels informes trimestrals.

- Comunicar les incidències que pugin sorgir durant la durada del projecte amb la major antelació possible.
- Qualsevol altre funció necessària per garantir el bon funcionament del servei.

3. CONDICIONS DEL SERVEI

3.1. Destinataris del servei

Els destinataris d'aquest servei és la ciutadania de Castellar del Vallès.

3.2. Lloc de prestació del servei

El lloc de prestació del servei serà a l'edifici El Mirador, plaça de El Mirador, s/n 08211 Castellar del Vallès.

3.3. Horari del servei

El servei ordinari es prestarà els divendres de 8h a 16h. L'horari d'atenció al públic serà de 9.30h a 13.30h, i la resta d'horari es destinarà a la gestió interna dels expedients, així com a les reunions internes de seguiment.

Pel que fa a la bossa d'hores establerta a la millora del servei es concretarà l'horari en funció de les necessitats del mateix.

El servei no es prestarà en les següents dates:

- Durant el mes d'agost.
- Dies festius d'acord amb el calendari de Castellar del Vallès.

3.3. Documentació generada

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, mitjans de comunicació, persones, etc., públiques o privades, correspon a l'Ajuntament de Castellar del Vallès. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi accions que no li són pròpies.

Correspon a la Regidoria de Comerç, Consum i Fires de l'Ajuntament de Castellar del Vallès la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altra

mitjà: audiovisual,...) derivada de la relació amb els i les participants en el projecte, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari, individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del projecte i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

L'adjudicatari haurà d'incorporar els logotips, signes i llegendes normalitzades de l'Ajuntament en la totalitat de la documentació de gestió o altres materials. Així mateix, la imatge corporativa serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del servei que en pugui realitzar l'empresa contractada.

L'Ajuntament haurà de validar prèviament qualsevol material de difusió en qualsevol suport que es faci.

L'empresa contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'Ajuntament per tal de garantir el seguiment i avaluació del projecte.

3.4. Protecció de dades

El contractista s'obliga a complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal i, en concret, del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE i de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la normativa de desenvolupament. A més a més, el contractista restarà obligat al compliment de totes aquelles obligacions que s'estableixin en els plecs que regeixen aquesta licitació.

En qualsevol cas, el contractista no podrà accedir als documents, arxius, sistemes i suports que continguin dades de caràcter personal sense autorització expressa de l'òrgan competent de l'Ajuntament de Castellar del Vallès. En el cas que el personal vinculat a l'empresa adjudicatària tingués accés, directe o indirecte, a dades o informacions de caràcter personal, l'empresa els exigirà el compliment del deure de secret respecte de les dades i informacions a què haguessin pogut tenir accés en el desenvolupament de l'activitat o servei prestat.

L'obligació del contractista de sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades s'estableix com a condició especial de execució de conformitat amb el que es disposa en l'article 211.1 lletra f) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014 (d'ara endavant, LCSP).

4. PERSONAL ADSCRIT AL CONTRACTE

4.1. Perfil professional

Per a l'execució del subministrament i la seva instal·lació, l'empresa adjudicatària disposarà de personal especialitzat en cadascuna de les actuacions compreses en l'objecte del contracte.

El personal de l'empresa contractista haurà de tenir perfecte coneixement dels procediments i mètodes establerts, així com de l'ús de tecnologia i protocols assignats, i és responsabilitat de l'adjudicatari l'incompliment d'això, obligant-se a

substituir el personal no qualificat. Els danys causats a la instal·lació pel personal de la empresa adjudicatària, seran de la seva responsabilitat

4.2. Aspectes laborals i gestió del personal

El servei objecte de la present contractació es gestionarà a través de l'equip de professionals que l'empresa adjudicatària destinarà per l'execució d'aquest contracte, el qual com a mínim estarà format pel personal adscrit al contracte d'acord amb el que s'ha establert anteriorment i sempre i quan siguin aptes per realitzar les tasques assignades.

Els recursos humans que l'adjudicatari/ària que posarà a disposició de l'execució del present contracte quedarà, inexcusablement, sota el poder de direcció i organització de la mateixa. L'empresa conservarà respecte els seus i les seves professionals els drets, obligacions, riscos i responsabilitats inherents a la seva condició com a empleat, solucionant qualsevol incidència de la relació laboral amb els/les seus/ves treballadors/es (retribucions; directrius i direccions de treball; gestió de les vacances: permisos i llicències; control de la jornada i horaris). En conseqüència, tal i com estableix l'article 308.2, paràgraf segon, de la LCSP a l'extinció del contracte de serveis, no podrà produir-se'n en cap cas la consolidació de les persones que hagin realitzat treballs objecte del contracte com a personal de l'ens, organisme o entitat del sector públic contractant.

4.3. Principis d'actuació

Els treballadors/es adscrits a l'execució del contracte, d'acord amb les funcions i obligacions establertes *ad infra*, haurà de tenir en compte les següents característiques per la correcta prestació del servei:

- Actuar sota els principis d'integritat, dignitat i protecció i tracte correcte a les persones usuàries del servei.
- Actuar amb suficient iniciativa i capacitat de resolució segons les circumstàncies, evitar la inhibició o passivitat en el servei i no negar-se a prestar el servei d'acord amb les funcions, obligacions i característiques assignades i establertes *ad infra*.
- Fer ús adequat de les bases de dades i registres que tinguin al seu càrrec i garantir la reserva professional de qualsevol informació, tot ajustant-se en la seva utilització a la normativa vigent sobre protecció de dades. A més, haurà de vetllar per salvaguardar el secret professional pel servei prestat.
- Comunicar a la persona responsable encarregada designada per el contractista les anomalies observades, deixant sempre constància per escrit en l'informe del servei, per tal que aquest li comuniqui als serveis tècnics de l'Ajuntament.
- Quan per malaltia o altra causa justificada, el/la treballador/a de l'equip de tècnics/ques que es trobés prestant el servei hagués de ser rellevat per un/a altre/a treballador/a, ho comunicarà a la persona responsable encarregada del contractista i, aquesta, ho comunicarà als serveis tècnics de l'Ajuntament (amb la seva autorització), a més de disposar d'altre/a treballador/a a fi de poder assegurar la continuïtat del servei. En tot cas, el contractista haurà de garantir una prestació continuada del servei.
- Es responsabilitat del contractista la mala predisposició i mala conducta del seu equip de treballadors/es.

- L'equip de treballadors/es exigint per la prestació del servei no podrà excedir-se en les seves atribucions. S'haurà de complir l'operativa establerta i les ordres de servei determinades en el present plec de clàusules tècniques i les de el contractista/ària.

5. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

5.1. Obligacions en relació amb l'execució del contracte

5.1.1. Obligacions Essencials del contractista:

- Aportar els recursos i el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte, amb les condicions tècniques establertes, i amb plena responsabilitat per oferir una correcta execució del contracte.
- Adscriure a l'execució del contracte com a mínim els mitjans personal establerts en els plecs.
- Gestionar aquest servei i vetllar pel compliment de les tasques a realitzar per assolir els objectius del projecte.
- Garantir que el servei es presti permanentment durant tota la durada del contracte i preveure les substitucions amb el mateix perfil professional que l'exigint en els plecs quan aquest personal es trobi en alguna de les situacions d'indisposició, baixa per malaltia, vacances, etc. Aquestes substitucions seran comunicades a la persona responsable del contracte amb l'antelació suficient o, en casos de baixes imprevistes, amb una antelació mínima de 24 hores.
- Notificar per escrit a l'equip tècnic corresponent qualsevol canvi de personal, amb una antelació de 15 dies per aquells canvis previstos.
- Programar, elaborar, coordinar, gestionar i executar la programació d'activitats a dur a terme, sempre amb la conformitat dels responsables municipals.
- El contractista haurà de garantir la presència durant l'horari d'atenció del servei.
- Vetllar pel bon ús i funcionament dels equipaments i maquinaria utilitzada per l'execució del contracte. L'empresa adjudicatària serà responsable de la substitució de la maquinària malmesa a causa d'una negligència per part del seu personal. El maquinari substituït haurà de ser de característiques i cost similars.
- Sotmetre's a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades i a la resta d'obligacions en matèria de protecció de dades que s'estableixin en els plecs.
- Aplicar a la plantilla que executi el contracte les condicions de treball establertes per l'últim conveni col·lectiu sectorial vigent en què s'enquadri i desenvolupi la prestació contractual, sens perjudici de les millores que pugui establir.
- Informar de manera immediata al responsable tècnic de l'ajuntament, de qualsevol incidència que es pugui produir durant el desenvolupament del servei contractat.

5.1.2. Obligacions Generals del contractista:

- L'empresa vetllarà amb caràcter general pel bon ús i funcionament dels equipament utilitzats.

- Participar a les reunions de seguiment a les que sigui convocat per l'Ajuntament de Castellar del Vallès, que es realitzaran dins de l'horari de prestació del servei i que serà durant les franges horàries destinades a gestió interna.
- Establir mecanismes de coordinació sempre que ho requereixin els serveis tècnics.
- No podrà, en cap cas, rellogar, cedir o traspasar els drets i obligacions del contracte sense l'autorització de l'Ajuntament, d'acord amb la normativa vigent LCSP.
- Fer-se càrrec de les obligacions laborals dels treballadors.
- Assumir les despeses corresponents a dietes, formació, i desplaçaments del personal contractat en concepte d'activitats relacionades amb la prestació del servei a petició de l'organització.
- Realitzar la formació necessària perquè el personal destinat a l'execució del servei, realitzi de manera correcta i eficaç les funcions i tasques descrites en aquest plec.
- Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament del contractista, sense que entre aquell i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.
- Fer-se responsable davant l'Ajuntament de Castellar del Vallès de les faltes comeses pels seus/seves empleats/des durant la prestació del servei i estarà obligat a reparar els perjudicis causats, i també tots els danys que pugui produir en qualsevol tipus d'instal·lació una prestació inadequada del servei, sense perjudici de les sancions que corresponguin a cada cas concret.
- Fer-se càrrec de les obligacions laborals dels treballadors. En relació amb els treballadors adscrits a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumir la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

5.1.3. Obligacions Específiques del contractista:

- Elaborar la programació de les activitats i les accions portades a terme en el projecte, sempre amb la conformitat de l'equip tècnic municipal.
- Garantir el compliment de totes les tasques establertes i aquelles necessàries per assolir els objectius marcats en aquest plec.
- El contractista presentarà informes trimestrals i una memòria anual per tal de d'avaluar el correcte desenvolupament del servei.
- L'empresa adjudicatària haurà d'aplicar tota la normativa relativa a la seguretat d'equipaments públics municipals.

- L'empresa ha de tenir vigent, en tot moment, les assegurances necessàries per cobrir els riscos propis i de terceres persones que es puguin produir en l'exercici de l'objecte d'aquest contracte.
- Coordinar-se amb l'Ajuntament sempre que sigui necessari.
- Aportar personal adequat i amb les titulacions pertinents per poder portar a terme el servei contractat.
- Substituir el personal que el contractista ha adscrit a aquest contracte per un altre a petició de l'Ajuntament quan no executi el servei correctament o amb la correcció i diligència que exigeixi l'Ajuntament prèvia notificació a el contractista amb un informe justificatiu i audiència als interessats/des. Aquest personal ha de comptar amb les mateixes característiques d'experiència acreditades en l'adjudicació del contracte.

6. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

La Regidoria de Comerç, Consum i Fires de l'Ajuntament de Castellar del Vallès és la responsable de l'execució del contracte i es compromet a complir amb les obligacions següents per part del consistori:

- Oferir informació, assessorament i suport per aquest recurs, entre altres proporcionar els protocols de gestió que es posaran al servei.
- Establir mecanismes de coordinació i control.
- Assignar una persona de referència que coordini les actuacions relatives a l'execució del contracte.
- Fer el seguiment de facturació del projecte.
- Definir les directrius bàsiques i generals de l'organització dels recursos municipals i establir els eixos bàsics per als objectius i els continguts de la programació.
- Fer-se càrrec de l'equipament i material inventariable adient pel correcte desenvolupament dels serveis sempre que hagin estat consensuades entre el contractista i l'Ajuntament. Aquest material serà de propietat municipal.
- Designar els tècnics municipals encarregats de fer el seguiment del servei contractat i de mantenir la corresponent coordinació amb els tècnics designats per l'empresa contractada, a fi i efecte de revisar la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar.
- Establir un calendari anual de reunions de coordinació del servei que ho determinaran els serveis tècnics.
- Garantir unes condicions òptimes per al desenvolupament de les seves tasques als i les persones que desenvoluparan el projecte.
- Coordinar-se amb el contractista per tal de definir les necessitats del servei i el calendari anual.

7. SEGUIMENT I AVALUACIÓ

L'administració efectuarà la inspecció, la comprovació i la vigilància per a la correcta execució del contracte i podrà dictar les instruccions oportunes per al seu correcte compliment.

L'equip tècnic de l'Ajuntament encapçalat pel la responsable del contracte i la persona adscrita al contracte es reuniran mensualment per tal de garantir la correcta execució del servei. Aquestes reunions es realitzaran dins de l'horari de

prestació del servei i que serà durant les franges horàries destinades a gestió interna.

El contractista presentarà informes trimestrals i una memòria anual per tal de d'avaluar el correcte desenvolupament del servei.

L'Ajuntament de Castellar del Vallès es reserva la facultat de poder sol·licitar la documentació pertinent per tal de verificar el compliment de les obligacions de el contractista.

En qualsevol cas en el supòsit d'incompliment de les obligacions derivades del contracte es podran imposar les penalitats establertes als plecs.

8. FACTURACIÓ

En cas que la forma jurídica del contractista sigui una de les contemplades a l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, la factura es presentarà en format electrònic al punt general d'entrada de factures electròniques de l'Ajuntament de Castellar del Vallès.

Pel que fa els terminis de facturació del servei, aquest serà un import fix mensual (11 mensualitats anuals ja que a l'agost no es presta el servei) determinat en l'oferta i per mesos vençuts.

Cada factura haurà de contenir el següent contingut mínim:

- Identificació clara de l'ajuntament (nom, NIF)
- Identificació del contractista.
- Número de la factura
- Desglossament de factura:
- AD corresponent
- Número de contracte
- Descripció detallada del servei
- Regidoria de Comerç, Consum i Fires.
- Període facturat.

Els paràmetres assenyalats són d'obligat compliment.

El pagament de les factures que presenti el contractista es realitzarà de conformitat amb el que es preveu a l'article 198.4 de la Llei 9/2017, 08 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

9. PERSONA RESPONSABLE

La cap de la unitat de Desenvolupament Empresarial.

