



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024004989
Exp. tipus: SCPO2024000009

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI MUNICIPAL DE MEDIACIÓ CIUTADANA I COMUNITARIA

Introducció

El 6 de maig de 2021 el Ple de l'Ajuntament va aprovar el Pla de convivència a Montornès del Vallès. El document recull la planificació de les polítiques municipals en l'àmbit de la convivència per al període 2021- 2025.

Les situacions de conflicte estan presents en tot espai de convivència, degut a la divergència d'interessos, de usos dels espais públics, de valors socioculturals, etc. Des d'una visió de governabilitat cal disposar d'espais de relació i d'encontre en els que els conflictes latents o manifestos trobin la manera de ser abordats des del diàleg, l'escolta, el pacte i el compromís. D'aquesta manera, el conflicte deixa de representar la negació de la convivència per ser entès com un producte inevitable de la mateixa que ha de ser entomat com una oportunitat per enfortir la confiança i la cooperació entre persones amb interessos aparentment contraposats.

El vigent Pla de convivència de Montornès del Vallès recull com objectiu estratègic:

- Donar continuïtat al Servei de Mediació Ciutadana per a mantenir un mecanisme d'abordatge efectiu dels conflictes i educar en la cultura de la pau.
- Facilitar la convivència, manteniment i presa de decisions dins de les comunitats de veïns a través d'un Servei especialitzat de suport a les comunitats de veïns.

1.Objecte del contracte i definició del servei

L'objecte d'aquest plec és fixar les condicions tècniques en relació a la prestació del Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària i del Servei de suport a les comunitats de veïns i veïnes

El Servei de Mediació Ciutadana (SMC) de Montornès del Vallès és un espai institucionalitzat que ofereix eines de gestió positiva del conflicte i un espai alternatiu, protegit i professional on arribar a acords i resoldre conflictes comunitaris.

Alhora, promou el foment de la cultura de la pau i la sensibilització envers el respecte i l'acceptació i integració de l'aliè, per part de tots els estaments, entitats i organismes que conformen el teixit social del municipi.

És un espai gratuït, voluntari, confidencial, imparcial, ràpid, flexible i col·laboratiu, que ajuda a millorar les relacions ciutadanes i fa prevenció en



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024004989
Exp. tipus: SCPO2024000009

l'anomenada *escalada del conflicte*, evitant denúncies i un empitjorament de la situació relacional.

S'estableixen tres eixos d'actuació que són:

a) PREVENCIÓ

Actuacions que comporten l'apropament a les realitats ciutadanes; la detecció de conflictes; el foment de la col·laboració de la ciutadania i les seves organitzacions en les respostes reparadores en situacions de conflicte, i la generació d'espais formatius i de diàleg que generin sentiment de pertinença a la comunitat i acceptació lliure i responsable dels drets i deures.

b) SENSIBILITZACIÓ I FORMACIÓ

Contempla la difusió de valors cívics, de convivència i de ciutadania, el foment de la cultura de la pau i la difusió respecte els dos serveis, el seu funcionament i les seves característiques; la realització de campanyes amb altres serveis i entitats; l'elaboració de materials; el traspàs als agents del territori de les eines de gestió alternativa de conflictes i l'impuls de demandes de formació, jornades i intercanvis.

c) INTERVENCIÓ

- En horari d'atenció al públic, rebre i atendre les sol·licituds i derivacions de intervenció; fer el seguiment dels casos atesos; generar espais de diàleg amb diferents agents de la comunitat i reduir el nivell i la percepció del conflicte.
- A nivell comunitari, intervenir en la resolució de conflictes dins de l'àmbit comunitari i en la sensibilització de la ciutadania cap a la mediació com a potenciadora de la cohesió social. Promoure especialment la millora de la comunicació entre persones i col·lectius de diferents procedències per tal d'afavorir l'entesa i la convivència de les persones que viuen al mateix territori.
- Intervenir de forma específica en la gestió dels problemes de convivència plantejats en les comunitats de veïns i el seu entorn. Detectar, informar i tractar situacions que poden alterar la convivència en les comunitats de veïns.

Els objectius dels serveis són:

- Fomentar i sensibilitzar sobre els valors propis de compromís ciutadà, de foment de la igualtat i el respecte, responsabilitat, d'implicació, de participació ciutadana i d'exercici actiu de la democràcia.
- Facilitar, tant a les persones com als serveis públics i a les entitats socials del territori, la mediació com a recurs pel canvi constructiu de les relacions entre les persones que conformen comunitats socials heterogènies.



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024004989
Exp. tipus: SCPO2024000009

3. Fomentar l'autonomia per a la interrelació entre tot tipus de persones i, particularment, vetllar perquè això sigui possible entre aquelles d'origen estranger i els professionals i ciutadans autòctons; així mateix, fomentar la capacitat autònoma de totes les persones en l'accés als serveis i les activitats pròpies de la vida quotidiana en el municipi.

El contracte de servei inclou:

1. Gestió del Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària i del Servei de suport a les comunitats de veïns i veïnes, com a dos serveis. Això implica rebre i atendre les sol·licituds i derivacions de casos i fer el seguiment corresponent.
2. Tasques de prevenció, divulgació dels serveis, sensibilització i foment de la cultura de la pau. Específicament en els centres educatius del municipi i el teixit associatiu.
3. Oferir formació per fomentar el diàleg i capacitar en tècniques de resolució de conflictes. Específicament en els centres educatius del municipi i el teixit associatiu.
4. Intervenir en la resolució de conflictes dins de l'àmbit comunitari, especialment a l'espai públic i als equipaments municipals. Promoure la mediació com a potenciadora de la cohesió social.
5. Afavorir l'entesa i la convivència de les persones que viuen al mateix territori i promoure la comunicació entre persones i col·lectius de diferents procedències i edats.
6. Gestió del Servei de suport a comunitats de veïns i veïnes amb radi d'acció a tot el municipi.
 - a. Detectar, informar i tractar situacions que poden alterar la convivència en les comunitats de veïns
 - b. Intervenir en la resolució de conflictes derivats de la convivència i les relacions de veïnatge a les comunitats de veïns.
 - c. Altres tasques relacionades com l'assessorament a les comunitats de veïns en la gestió de la morositat a les escales i la detecció de situacions anòmales als habitatges o edificis d'habitatges i al seu entorn

Tenint en compte que els conflictes veïnals representen la part més important de l'activitat del Servei de Mediació Ciutadana. Atenent al treball ja desenvolupat al barri de Montornès Nord i vista la necessària complementarietat i coordinació que cal entre el Servei de Mediació Ciutadana i el Servei de suport a comunitats de veïns i veïnes es considera no pertinent la divisió dels dos serveis en lots diferenciats.

El procediments tècnics i les actuacions es portaran a terme ajustant-se a l'actual marc legal.

DOCUMENT Document amb escut i peu	ÒRGAN Secretaria	REFERÈNCIA SCPO2024000009
Codi Segur de Verificació: 0ce8987e-049a-418c-b694-1e2cd720f25a Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081363_2024_8271168 Data d'impressió: 08/07/2024 13:07:45 Pàgina 4 de 11	SIGNATURES 1.- MARTA PEREZ FERNANDEZ (Cap d'Àrea de Seguretat Ciutadana i Convivència), 18/06/2024 12:13:50	



**Secretaria
Contractació i Compres**

Exp. gral.: X2024004989
Exp. tipus: SCPO2024000009

El contracte s'executarà amb subjecció a les presents clàusules tècniques, d'acord amb les instruccions que per a la seva interpretació doni l'Ajuntament mitjançant els seus representants i sota la supervisió i autorització de la persona coordinadora del Servei de Mediació ciutadana i Comunitària.

2. Àmbit territorial i destinataris del servei

L'àmbit territorial del Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària i del Servei de suport a les comunitats de veïns i veïnes és el municipi de Montornès del Vallès

Seran destinataris qualsevol ciutadà o ciutadana que reuneixi les condicions de voluntarietat i capacitat, i que siguin part en algun tipus de conflicte amb un altre.

3. Conflictes no mediables a través del servei.

Queden excloses les següents actuacions:

- Fer accions similars als que fa el Síndic de Greuges.
- Actuar en els conflictes en els que l'Ajuntament sigui part.
- Fer de traductors o intèrprets.
- Fer gestions administratives en nom de les parts
- Situacions tipificades com a delictes.
- En cas de trastorn mental i/o discapacitat intel·lectual invalidant d'una de les parts.
- Qualsevol altra actuació a criteri tècnic dels professionals mediadors.

4. Descripció dels serveis

- a. El Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària estarà obert al públic vuit hores a la setmana. De les quals quatre en horari de matí i quatre en horari de tarda. En còmput anual representa una dedicació de 384 hores
- b. El Servei de suport a les comunitats de veïns i veïnes estarà obert al públic un dia a la setmana, en horari de matí i tarda. Per a gestionar l'atenció al públic i els casos del servei són necessàries dotze hores de prestació del servei a la setmana i un mínim de dos professionals mediadors. Concretament un mediador/a en horari de matí i dos en horari de tarda.

En còmput anual representa una dedicació de 576 hores a distribuir entre els dos professionals mediadors. Essent 192 hores de dedicació d'un professional mediador i 384 hores de dedicació de l'altre professional mediador.

Av. de la Llibertat, 2 · 08170 Montornès del Vallès · Tel. 93 572 11 70 · Fax 93 568 27 62
www.montornes.cat · ajuntament@montornes.cat



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024004989
Exp. tipus: SCPO2024000009

Complementàriament, els professionals mediadors donaran suport al departament de Convivència municipal per a dur a terme tasques de divulgació dels serveis, formació, sensibilització i foment de la cultura de la pau. Especialment en els centres educatius del municipi i el teixit associatiu. Així com per a intervenir en la resolució de conflictes dins de l'àmbit comunitari, especialment a l'espai públic i als equipaments municipals. La distribució horària serà flexible en funció de les necessitats del servei i es compensarà respecte les hores d'atenció al públic anteriorment esmentades i/o a través de projectes específics que l'empresa adjudicatària pugui proposar com a millora sense cost.

El projecte de Mesures Alternatives a la Sanció Econòmica (coordinació, gestió d'expedients, adopció de mesures) serà assumit pel departament de Convivència municipal i si s'escau, els professionals mediadors puntualment podran participar en l'execució de les mesures educatives acordades amb les persones infractores.

En còmput total la gestió del Servei de Mediació Ciutadana i Comunitària i del Servei de suport a les comunitats de veïns i veïnes requereix d'un total de 960 hores anuals i dos professionals mediadors. La distribució horària entre cada professional i entre cada un dels àmbits de treball és una estimació, que es pot veure alterada per necessitats del servei.

L'Ajuntament podrà requerir la redistribució ordinària per a la realització de serveis extraordinaris fora dels horaris previstos en funció de les tasques assignades i les activitats, segons necessitats i prioritats que es determinen pels serveis municipals.

Per al càlcul d'hores s'ha tingut en compte que l'adjudicatari prestarà el servei de manera efectiva durant 48 setmanes a l'any. Durant el mes d'agost, no prestarà cap dels dos serveis durant quatre setmanes.

	setmana		anual		Total anual
	mediador 1	mediador 2	mediador 1	mediador 2	
SMC gestió casos	8	0	384	0	384
CCVV gestió de casos	4	8	192	384	576
	12	8	576	384	960

Tasques a desenvolupar:



**Secretaria
Contractació i Compres**

Exp. gral.: X2024004989
Exp. tipus: SCPO2024000009

1. Vetllar per la correcta aplicació de les normes de funcionament del servei i divulgar el seu coneixement i respecte.
2. Avaluar amb ítems de fiabilitat contrastada el funcionament del servei i presentació d'informes tant mensuals de seguiment com de memòria a la finalització de l'any natural i del període de contractació.
3. Establir la comunicació amb els diferents agents socials, col·laborant en potenciar la xarxa municipal i altres xarxes necessàries per al bon desenvolupament del projecte.
4. Realització d'una memòria anual que reculli dades estadístiques de l'ús i gestió del servei, d'una avaluació del seu funcionament, així com facilitar informes quan així sigui requerida pels responsables municipals de referència.
5. Es mantindran reunions de coordinació entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament, amb una periodicitat mínima d'una hora al mes.
6. Participació a les diferents comissions de treball on hi participin tècnics/ques i entitats vinculades amb l'objecte del contracte.
7. En l'àmbit escolar, les activitats programades hauran de quedar emmarcades en el Pla educatiu d'entorn del municipi i el Catàleg d'activitats educatives.
8. A nivell comunitari, prestar suport al departament de Convivència municipal en el tractament de situacions que poden alterar la convivència a l'espai públic i equipaments municipals. Promoure la mediació com a potenciadora de la cohesió social.
9. Afavorir l'entesa i la convivència de les persones que viuen al mateix territori i promoure la comunicació entre persones i col·lectius de diferents procedències i edats.
10. En relació a les comunitats de veïns i veïnes cal prestar informació, assessorament i formació a les comunitats de veïns. Oferir suport per resoldre problemàtiques existents entorn a l'organització, manteniment i convivència. Acompanyament integral socioeducatiu a comunitats desestructurades

Perfil dels professionals mediadors:

Per a gestionar els serveis objecte d'aquest contracte l'adjudicatari haurà de garantir la presència de com a mínim dos professionals mediadors. Es considera un professional mediador a la tercera persona que acompanya a les parts enfrontades en un conflicte i que lidera un procés per superar-lo, facilitant que elles mateixes arribin a una solució mitjançant unes tècniques especials de comunicació i de gestió de conflictes basades en la imparcialitat, la neutralitat i la confidencialitat.

Els professionals mediadors necessàriament han de tenir formació universitària de la branca social (diplomatura, llicenciatura o grau) i tenir la formació universitària habilitant d'acord amb el que estableix la Llei 15/2009 de Mediació en l'àmbit del Dret Privat de Catalunya, i formar part del Registre de Mediadors

DOCUMENT Document amb escut i peu	ÒRGAN Secretaria	REFERÈNCIA SCPO2024000009
Codi Segur de Verificació: 0ce8987e-049a-418c-b694-1e2cd720f25a Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081363_2024_8271168 Data d'impressió: 08/07/2024 13:07:45 Pàgina 7 de 11		
SIGNATURES 1.- MARTA PEREZ FERNANDEZ (Cap d'Àrea de Seguretat Ciutadana i Convivència), 18/06/2024 12:13:50		



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024004989
Exp. tipus: SCPO2024000009

de Família i del Registre de Mediadors de Dret Privat del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

Els professionals mediadors hauran de tenir una experiència laboral mínima de dos anys en els últims cinc anys, en l'àmbit de la mediació.

Habilitats personals:

- i. Habilitats socials, capacitat comunicativa (escolta activa i empatia), credibilitat, honestedat, seguretat.
- ii. Saber efectuar un diagnòstic del conflicte, per valorar si és possible la col·laboració de les dues parts i valorar costos abans d'iniciar el procés.
- iii. Ser imparcials; no afavorir una part sobre l'altra.
- iv. Saber conduir un procés on és fonamental facilitar la comunicació entre les parts.
- v. Preservar la confidencialitat de la informació, sense perjudici de la necessària coordinació dels casos o de la ineludible derivació, en altres moments.
- vi. Ser independents de la resolució del conflicte: no es podran manifestar proposant solucions i hauran de saber-se guanyar el sentiment d'independència.
- vii. Tenir la capacitat d'organització, no només de la comunicació, sinó també de l'estructura que ha d'anar obtenint el procés.
- viii. Tenir les capacitats d'interrelació, de treball en equip i de coordinació. Atenent la transversalitat del servei, hauran de tenir els coneixements i les competències necessàries per desenvolupar la seva feina amb la xarxa de serveis municipals.
- ix. Flexibilitat horària

L'adjudicatari haurà de garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i en el projecte que presenti el licitador, que tindrà naturalesa contractual, sense que pugui produir-se cap interrupció del servei. Les baixes i absències hauran de cobrir-se amb personal propi o suplent amb el perfil professional adient, a càrrec de l'adjudicatari en tot cas.

L'empresa adjudicatària facilitarà la comunicació interna/externa dels seus professionals i proporcionarà un telèfon intel·ligent amb connexió a internet pel servei.

L'Ajuntament facilitarà a l'equip tècnic l'espai necessari per poder mantenir entrevistes i reunions. També participarà en la responsabilitat de la recerca d'espais per a la posada en marxa d'activitats dutes a terme per l'equip.

Els professionals de l'empresa adjudicatària dependran únicament d'aquesta, a tots els efectes, sense que entre aquests i l'Ajuntament existeixi cap vincle funcional ni laboral.



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024004989
Exp. tipus: SCPO2024000009

El Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves i famílies i d'altres situacions de risc per els anys 2013-2018 regula en el seu article 27 el dret de subrogació:

"El canvi de titularitat en el contracte de prestació de serveis subscrit entre les empreses afectades pel present conveni i els seus clients comporta que la nova empresa adjudicatària del servei o continuadora de l'activitat, ja sigui pública o privada, se subrogui en els drets i obligacions que l'anterior tenia respecte als seus treballadors i socis cooperatius en el centre de treball que es vegi afectat."

Consta en un document Annex la relació de personal adscrita al Servei de Mediació Ciutadana i al Servei de suport a les Comunitats de Veïns i Veïnes.

Fer constar que respecte l'anterior contracte el present plec tècnic recull una rebaixa important en quan al volum d'hores de prestació de servei. L'actual configuració del servei no inclou algunes actuacions i programes que seran assumits per l'Ajuntament amb recursos propis.

En el cas de cessament de l'empresa que actualment presta el servei, la nova empresa adjudicatària del servei o continuadora de l'activitat s'haurà de subrogar en els drets i obligacions de l'anterior respecte els professionals mediadors que actualment gestionen el Servei de Mediació Ciutadana i el Servei de suport a les comunitats de veïns i veïnes. La nova empresa adjudicatària tindrà flexibilitat per decidir les conseqüències laborals respecte els professionals mediadors subrogats, els quals haurà de indemnitzar o reubicar en altres serveis de l'empresa.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, en tot moment, del personal necessari, en nombre i solvència tècnica, per efectuar tots els treballs especificats en el Plec de Prescripcions tècniques.

L'adjudicatari no podrà excusar la manca de personal per interrompre o retardar els serveis objecte del contracte i haurà de disposar, en tot moment, de tots els elements necessaris per a la prestació dels serveis, sense cap repercussió en el preu quan aquests mitjans personals i materials estiguin previstos en l'oferta presentada.

5. Drets i obligacions de l'adjudicatari/a dels diferents lots

5.1 Obligacions de l'adjudicatari

- 5.1.1 En el cas de persona jurídica, l'adjudicatari designarà un responsable que supervisarà les feines desenvolupades i garantirà la qualitat del servei, assumirà la interlocució i representació en nom de l'empresa adjudicatària. Mantindrà reunions periòdiques amb els responsables assignats per part de l'Ajuntament, amb la finalitat d'analitzar la marxa



Secretaria
Contractació i Compres

Exp. gral.: X2024004989
Exp. tipus: SCPO2024000009

- de les tasques, qualitat de prestació, coordinació, qüestions administratives i/o intercanviar informació.
- 5.1.2 Col·laborar amb els sistemes de coordinació i avaluació previstos per l'ajuntament. S'establiran reunions de coordinació mensuals i reunions d'avaluació periòdica. També s'establiran sistemes de millora de la qualitat del servei prestat.
 - 5.1.3 Registre en documents específics amb motius estadístics.
 - 5.1.4 Donar resposta a les situacions d'urgència fora de l'horari normal d'atenció si així es requereix per part de l'Ajuntament.
 - 5.1.5 Vetllar pel material i l'equipament on es realitza l'assistència; en cas de que aquest es fes malbé per mal ús, l'adjudicatari/a ho haurà de reposar.
 - 5.1.6 Qualsevol tasca relacionada amb aquest servei a petició de l'ajuntament.
 - 5.1.7 Aportar al seu exclusiu càrrec el personal i el material necessaris per la correcta prestació del servei.
 - 5.1.8 Assumirà la direcció tècnica del personal que porti per dur-lo a terme, així com la totalitat de les remuneracions salarials, de cotització a la seguretat social i d'altres contribucions socials que els pugui correspondre per la legislació i el conveni col·lectiu vigent al sector. En aquest sentit l'Ajuntament de Montornès del Vallès queda eximit de qualsevol responsabilitat en no assumir ni contraure cap vincle laboral, jurídic o de qualsevol gènere, inclòs l'econòmic, i fins i tot en el cas que l'adjudicatari adopti mesures respecte al seu personal per causa de compliment o interpretació del contracte.
 - 5.1.9 Garantir la prestació del servei en cas de malaltia, indisposició o altres causes que justifiquin l'absència de serveis, com ara la formació del personal, a través d'una substitució de les seves funcions, des del primer dia d'absència, per un/una professional amb els mateixos requisits i experiència d'atenció. Si durant un mes consecutiu o un mes acumulat durant un any natural aquest servei no es presta, per causes imputables a l'adjudicatari/a, es resoldrà aquest contracte.
 - 5.1.10 En el supòsit que l'adjudicatari/a decidís unilateralment no prestar aquest servei l'adjudicatari/a, haurà de preavisar per escrit amb un mes d'antel·lació a la interrupció del servei i es compromet a prestar-lo fins que un/a altre adjudicatari/a es faci càrrec de la prestació del servei.
 - 5.1.11 Complir de les següents prescripcions en matèria de protecció de dades de caràcter personal i confidencialitat d'acord amb la Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals, especialment els articles 4,5,9 10 i 11 sobre el deure de secret i seguretat de les dades: Mantenir la màxima reserva i el màxim secret sobre la informació classificada com a confidencial. Es considera informació confidencial qualsevol dada a la qual hi accedeixi en virtut del present contracte. No divulgar l'esmentada informació, així com no publicar ni posar-la a disposició de tercers, bé directament, bé mitjançant terceres persones, sense el previ consentiment per escrit de l'Ajuntament.
 - 5.1.12 No conservar, un cop extingit el contracte, cap còpia de la informació confidencial.



**Secretaria
Contractació i Compres**

Exp. gral.: X2024004989
Exp. tipus: SCPO2024000009

- 5.1.13 Informar a possibles persones substitutes sobre les obligacions establertes en el present contracte.
- 5.1.14 Emprar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés únicament i exclusivament per garantir les obligacions laborals conveniades.
- 5.1.15 Observar i adoptar les mesures de seguretat que siguin exigides per les lleis i els reglaments destinats a preservar el secret, la confidencialitat i la integritat en el tractament automatitzat de les dades personals.
- 5.1.16 No cedir a terceres persones, les dades de caràcter personal, ni tan sols a efectes de la seva conservació
- 5.1.17 Les obligacions de confidencialitat establertes tindran una durada indefinida, per la qual cosa es mantindran en vigor amb posterioritat a la finalització del contracte.
- 5.1.18 Sense perjudici de l'anterior exposat, l'Ajuntament podrà requerir al concessionari perquè acrediti documentalment el compliment de les respectives obligacions.
- 5.1.19 L'adjudicatari/a no utilitzarà la informació que té accés en l'exercici del seu càrrec amb finalitats lucratives de caràcter privat.
- 5.1.20 Complir rigorosament amb les obligacions en matèria laboral i fiscal.
- 5.1.21 Serà responsable dels danys i perjudicis que la realització d' activitats poguessin ocasionar tant a l'usuari/a com als bens municipals, quedant subjecte a indemnitzar els perjudicis produïts en la prestació del servei.
- 5.1.22 L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un programa específic de supervisió tècnica continuada i de qualitat del personal assignat al servei que detallarà dins la memòria tècnica a presentar.
- 5.1.23 L'empresa adjudicatària haurà de garantir la defensa jurídica del seu personal davant de reclamacions de tercers derivades de l'execució del servei (assegurança que cobreixi riscos professionals).

5.2 Drets de l'adjudicatari

- 5.2.1 Obtenir la informació necessària dels departaments implicats per al correcte desenvolupament de les funcions assignades.
- 5.2.2 Percebre de l'Ajuntament dins els terminis previstos, el cost dels serveis prestats, prèvia presentació de les factures en el registre general de l'Ajuntament o mitjançant factura electrònica a través del portal eFact, la qual haurà d'obtenir el vistiplau del tècnic/a municipal competent.

6. Obligacions de l'Ajuntament

- 6.1 Aportar el material mobiliari, d'infraestructura, d'oficina i de suport tècnic, a fi de garantir el bon funcionament del servei i segons els recursos que disposi l'equipament.

DOCUMENT Document amb escut i peu	ÒRGAN Secretaria	REFERÈNCIA SCPO2024000009
Codi Segur de Verificació: 0ce8987e-049a-418c-b694-1e2cd720f25a Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081363_2024_8271168 Data d'impressió: 08/07/2024 13:07:45 Pàgina 11 de 11	SIGNATURES 1.- MARTA PEREZ FERNANDEZ (Cap d'Àrea de Seguretat Ciutadana i Convivència), 18/06/2024 12:13:50	



**Secretaria
Contractació i Compres**

Exp. gral.: X2024004989
Exp. tipus: SCPO2024000009

6.2 Assumir el pagament de les despeses de consum de llum, telèfon, aigua, neteja i proveïment de material, infraestructura i adquisició de bens o serveis necessaris per al desenvolupament del servei.

7. Facultats de l'Ajuntament.

- 7.1 Es reserva la facultat de demanar la documentació addicional que estimi necessària sobre la gestió i funcionament del projecte, així com la participació directa en les actuacions i intervencions del servei.
- 7.2 La propietat material dels expedients, informes, documents generats o treballs serà de l'Ajuntament.
- 7.3 L'Ajuntament podrà lliurar un qüestionari de qualitat a les usuàries del servei per la valoració de l'atenció rebuda i de la qualitat del servei. Aquest qüestionari es lliurarà en el moment en que finalitzi tot el seguiment de la usuària.
- 7.4 Interpretar els contractes per tal de resoldre els dubtes que n'ofereixi el seu compliment.
- 7.5 Ordenar la correcció de defectes observats i les accions precises per la comprovació de l'existència presumible de vicis.
- 7.6 Es reserva la facultat de demanar la substitució del professional mediador assignat. La petició haurà d'estar motivada. L'entitat adjudicatària disposarà d'un termini d'un mes per a fer efectiu el canvi.

Document signat electrònicament