



CODI DE VERIFICACIÓ	2Q3C0W636J1X4B4Q00QQ		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/98031/2023	DOCUMENT NÚM.	918774/2023
ÀREA	Seguretat, Mobilitat i Recursos Humans		
UNITAT	Seguretat, Convivència i Civisme. Direcció		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES CONTRACTACIÓ MAJOR PER PORTAR A TERME LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'AGENTS CÍVICS DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT.

1. Objecte: Contractació major per portar a terme la prestació del servei d'Agents Cívics de L'Hospitalet de Llobregat.

2. Context

L'any 2005 l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat aprova l'Ordenança del civisme i la convivència ciutadana la qual va ser modificada parcialment l'any 2009. Aquesta ordenança, a més d'esdevenir un instrument normatiu que defineix i estableix els mecanismes per regular la convivència a la ciutat, incorpora en la seva redacció aspectes pedagògics i valors socials imprescindibles per fomentar i millorar el civisme a la ciutat de L'Hospitalet.

La ciutat de L'Hospitalet té una densitat de població molt alta, a més de ser un territori densament urbanitzat o molt compacte sobretot en determinats barris de la zona nord. Una gran part dels habitatges són sovint poc espaiosos el que comporta que part de la ciutadania faci un ús més intensiu de l'espai públic. Moltes activitats es traslladen al carrer i per aquest motiu apareixen tensions i conflictes generades pels diferents usos que fa la població.

Des de l'Ajuntament de L'Hospitalet, i més concretament des de l'Àrea de Seguretat, Mobilitat i Recursos Humans, s'estan portant a terme un bon nombre d'accions encaminades a promoure el civisme i la convivència fomentant les bones pràctiques i els comportaments cívics.

Aquest servei no només s'ha d'emmarcar dins del conjunt d'accions de sensibilització orientades a l'educació cívica i a la divulgació de l'ordenança del civisme i la convivència entre els ciutadans de l'Hospitalet, sinó que ha d'anar acompanyat d'una sèrie d'accions per tal de garantir mesures de prevenció i seguretat en estats de crisi sanitàries o qualsevol altra situació o circumstància que requereixi de la seva presència a l'espai públic, així com a qualsevol altra acció de recolzament que es consideri necessària per un bon funcionament de les activitats de ciutat en que la participació de la ciutadania pugui ser elevada.

3. Descripció de l'objecte del contracte o necessitat a cobrir

3.1. Objectius del contracte

El contracte té l'objectiu principal prestar el servei d'agents cívics a la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat amb la finalitat de millorar el civisme i la convivència a la ciutat.

Objectiu general:

- Informar i sensibilitzar sobre el civisme i la convivència a tota la ciutadania de L'Hospitalet mitjançant diverses accions i actuacions per corregir conductes incíviques i millorar la convivència a l'espai públic.



Objectius específics:

- Fomentar i promoure el civisme per garantir el bon ús dels espais públics i el gaudiment del conjunt de la ciutadania.
- Detectar possibles incompliments de l'ordenança del civisme i la convivència, informar als ciutadans de les conseqüències i oferir alternatives més adients per mantenir la bona convivència.
- Educar en els valors del civisme a través de la informació i la sensibilització.
- Potenciar les bones pràctiques d'hàbits cívics en les relacions personals i en l'ús de bens comuns i dels serveis públics.
- Detectar, des del territori, conflictes que afectin als valors de convivència social i que requereixin una actuació específica per part dels serveis municipals.
- Mediar i resoldre conflictes comunitaris en el marc de la convivència municipal.
- Col·laborar amb els agents de Guàrdia Urbana i reforçar amb la seva presència els comportaments cívics i les bones pràctiques de convivència a la tota la ciutat de L'Hospitalet, amb especial atenció als parcs i places de la ciutat on s'acostumen a concentrar major número de persones.
- Donar a conèixer la figura de l'agent cívic com un servei institucional de proximitat a l'atenció del ciutadà, tot generant vincles amb la ciutadania de L'Hospitalet.
- Recollir i traslladar al departament corresponent les consultes o els suggeriments dels ciutadans en l'àmbit del civisme i la convivència als espais públics.
- Informar i recomanar el compliment de la normativa i les indicacions pròpies d'una crisi sanitària o qualsevol altra situació o circumstància excepcional.
- Informar a la ciutadania sobre els recursos municipals disponibles, tant de forma ordinària com els engegats amb motiu d'una crisi sanitària o qualsevol altra situació o circumstància excepcional.
- Participar en totes aquelles tasques, accions o campanyes, de caràcter preventiu, educatiu i promocional d'actituds cíviues, que l'Ajuntament de L'Hospitalet consideri adient desenvolupar, tant als espais públics com a l'àmbit privat, per tal de millorar la convivència i el respecte de la ciutadania.
- Fomentar el diàleg per a la resolució de conflictes.
- Qualsevol altra participació complementària a les exposades que pugui suposar un benefici per a la ciutadania i comportin promoure la convivència i el civisme a la ciutat.

3.2. Serveis

El servei objecte de contracte comporta activitats d'acció social amb la ciutadania, és un servei de prevenció prestat per professionals amb qualificació tècnica que desenvolupen una tasca d'atenció individual, grupal i comunitària en el territori, que utilitzen tècniques de mediació i resolució de conflictes comunitaris per millorar la convivència al municipi.

No es tracta de prestar serveis de lleure educatiu ni sociocultural, consistents en activitats complementàries a l'educació formal per a desenvolupar hàbits i habilitats socials com a forma d'educar integralment a la persona, sinó de millorar la convivència mitjançant eines i habilitats socials i de resolució de conflictes.

La tipologia dels serveis assignats a l'equip d'agents cívics es divideix en quatre àrees d'acció:

- Rutes per l'espai públic: Aquesta àrea consistirà en recórrer els carrers i places de tots els districtes de la ciutat de L'Hospitalet de Llobregat. Normalment cada parella visitarà un districte de la ciutat, tot i que depenent de les necessitats del servei, es podrà



recórrer parcialment més d'un districte o bé focalitzar la jornada en unes ubicacions determinades del districte. L'objectiu principal serà detectar comportaments incívics o actes inadequats, intervenir per corregir-los mitjançant eines de mediació i resolució de conflictes i proporcionar informació rellevant sobre la normativa vigent. Els agents cívics establiran una relació propera amb els ciutadans i ciutadanes per fomentar el civisme i la convivència positiva, donant a conèixer la figura de l'agent cívic.

- Activitats per promoure la convivència i el civisme

A més de les activitats mencionades, també es realitzaran altres intervencions, com activitats a l'espai públic. En aquestes activitats la figura de l'agent cívic contribuirà a fomentar valors cívics i positius.

- Col·laboració amb d'altres departaments de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat: L'equip d'agents cívics establirà una estreta col·laboració amb altres departaments de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat. L'objectiu és complementar les accions i campanyes específiques d'aquests departaments amb l'expertesa i coneixement dels agents cívics. Aquesta col·laboració tindrà com a finalitat oferir un servei integral i ben coordinat per a la ciutadania, amb un enfocament global en la promoció del civisme i la bona convivència en tots els àmbits de la vida urbana.

- Participació en actes de ciutat: L'equip d'agents cívics haurà de participar dels actes i celebracions de ciutat on siguin requerits prèviament amb l'objectiu de promoure la convivència i el civisme.

3.3. Àmbit del servei

Aquest contracte té com abast de les prestacions el municipi de L'Hospitalet de Llobregat.

3.4. Destinataris

La població de L'Hospitalet de Llobregat en general amb especial atenció als usuaris de l'espai públic.

3.5. Prestació del servei i horaris

L'equip d'agents cívics es considerat un servei essencial per a la ciutat, integrant-se dins dels serveis municipals de L'Hospitalet. És per això que l'adjudicatari s'ha de comprometre a prestar el servei de dilluns a diumenge tant en horaris de matí com de tarda. Així doncs, el servei s'haurà de cobrir tot l'any a excepció dels 14 festius marcats anualment pel calendari de l'ajuntament de L'Hospitalet. Les hores de servei setmanal que haurà de cobrir l'equip d'agents cívics seran les següents depenent dels mesos de l'any.

Del càlcul total d'hores de servei següent ja s'ha descomptat les hores de servei que no es faran per ser considerats un dels 14 dies festius del calendari anual.

HORARI 12 PROFESSIONALS EQUIP ESTABLE DURANT TOT L'ANY. CÀLCUL D'HORES SETMANAL DE SERVEI

	DLL	DM	DC	DJ	DV	DS	DG	HORES
MATI	12	12	12	-	12	-	-	48
TARDA	60	60	36	24	36	48	48	312



HORES	72	72	48	24	48	48	48	360
-------	----	----	----	----	----	----	----	-----

Les jornades laborals d'aquest personal seran de 6 hores amb el descansos pertinents que marca la llei i podran estar compreses entre les 8:30 i les 21:30 hores.

**HORARI 6 PROFESSIONALS DE REFORÇ MESOS DE JUNY A SETEMBRE (inclosos).
CÀLCUL D'HORES SETMANAL DE SERVEI**

	DLL	DM	DC	DJ	DV	DS	DG	HORES
MATI	-	-	-	18	18	21	18	75
TARDA	-	-	36	30	30	30	30	156
HORES	-	-	36	48	48	51	48	231

Les jornades laborals podran estar compreses entre les 8:30 i les 21:30 hores.

Aquests horaris, podran ser adaptats a necessitats puntuals o situacions excepcionals que hi puguin sorgir. Tant l'ajuntament com l'empresa adjudicatària, i previ acord d'ambdues parts, podran adaptar els horaris i torns, sempre respectant els descansos setmanals i les jornades laborals, d'acord amb la llei i el conveni aplicable.

Es podrà establir un horari d'estiu i un altre d'hivern per tal d'abastar més les hores del dia que és quan més ús es fa de l'espai públic. L'inici de l'horari de tardes pels mesos d'hivern i d'estiu també s'acabarà de concretar anualment depenent del calendari.

Durant la prestació del servei a l'espai públic, els agents cívics treballaran en parelles, amb rotacions periòdiques establertes pels responsables. Excepcionalment, quan les actuacions no generin situacions conflictives, es podrà prestar el servei amb un únic professional per tal d'optimitzar els recursos disponibles.

Aquesta organització i disponibilitat del servei garantirà una atenció adequada i una resposta eficaç davant de les necessitats i demandes de la ciutat, contribuint a la millora de la convivència i el civisme en els espais públics de L'Hospitalet.

HORARI COORDINACIÓ

La persona que porti a terme la coordinació de l'equip haurà de cobrir les 8,5 hores setmanals destinades a aquesta coordinació preferiblement en horari de matí i de dilluns a divendres, i fora del seu horari de treball d'agent cívic.

3.6 Vigència

El contracte tindrà una durada de 2 anys des de la seva signatura, amb la possibilitat d'una pròrroga de 2 anys més.

4. Característiques tècniques

4.1. Recursos humans

- a) L'empresa adjudicatària haurà de contractar el personal necessari per complir amb les seves obligacions, incloent com a mínim: una persona representant de l'empresa, una coordinadora de l'equip i els agents cívics.



- b) Funcions de la persona representant de l'empresa:
- Representar directa i permanentment al contractista.
 - Responsabilitzar-se del servei davant l'Ajuntament.
 - Realitzar el pla de treball establert.
 - Organitzar i garantir la prestació adequada del servei.
 - Actuar com a referent del projecte.
 - Realitzar els controls de qualitat interns per assegurar el compliment del servei.
 - Recollir els indicadors qualitatius i quantitatius.
 - Complir amb les directrius del responsable tècnic municipal d'aquest contracte.
 - Assistir als espais de coordinació i supervisió del projecte.
- c) Funcions de la persona coordinadora de l'equip d'agents cívics:
- Representar a l'equip d'agents cívics.
 - Coordinar-se amb el representant de l'empresa per rebre indicacions del servei.
 - Garantir el bon funcionament del servei: planificació de personal i horaris, gestió d'encàrrecs, informar a l'equip d'agents cívics sobre les necessitats específiques, gestionar i controlar la uniformitat.
 - Acompanyar, assessorar i coordinar als agents cívics, seguint la metodologia del projecte.
 - Recopilar i gestionar tota la informació necessària per al mapatge de les zones d'intervenció i casos específics.
 - Elaborar informes i proporcionar la documentació requerida pels serveis municipals sobre les actuacions de l'equip.
 - Preparar les diverses activitats que els agents cívics realitzaran a l'espai públic per promoure la convivència i el civisme.
 - Controlar, gestionar i preparar el material necessari per a les diferents activitats dels agents.
 - Assistir a l'espai de seguiment del projecte, quan sigui requerit.
- d) Funcions dels professionals que treballen com a agents cívics:
- Recórrer els espais públics per fomentar i promoure el civisme, així com les bones pràctiques de convivència.
 - Detectar possibles incompliments de l'ordenança del civisme i la convivència, informar als ciutadans sobre les conseqüències i oferir alternatives més adients per mantenir la bona convivència.
 - Actuar en casos de conflicte, gestionant-los a través del diàleg i la mediació.
 - Detectar, des del territori, conflictes que afectin la convivència social i requereixin intervenció municipal.
 - Informar als serveis pertinents sobre possibles discriminacions detectades a l'espai públic, així com assessorar i donar suport a les persones que ho necessitin.
 - Col·laborar amb els agents de Guàrdia Urbana en serveis de ciutat amb major concentració de persones i en altres col·laboracions puntuals que requereixin suport.
 - Recollir i traslladar al departament corresponent les consultes o els suggeriments del ciutadans sobre civisme i la convivència als espais públics.
 - Informar i recomanar el compliment de la normativa i de les indicacions pròpies d'una crisi sanitària o qualsevol altra situació o circumstància excepcional.
 - Informar a la ciutadania sobre els recursos municipals disponibles, tant els ordinaris com dels extraordinaris en circumstàncies excepcionals.
 - Participar en totes aquelles tasques, accions, activitats o campanyes, de caràcter preventiu, educatiu i promocional d'actituds cíviues, que l'Ajuntament de L'Hospitalet consideri adient desenvolupar, tant als espais públics com a



l'àmbit privat, per millorar la convivència i el respecte de la ciutadania. Això inclou també la col·laboració activa en les tasques de muntatge o desmuntatge i transport de material quan sigui necessari per al desenvolupament d'aquestes activitats.

- Establir vincles amb els usuaris i les usuàries dels espais públics i amb diferents col·lectius ciutadans.
- e) L'equip d'agents cívics estarà format, com a mínim, per 12 professionals (6 parelles) durant 12 mesos l'any, més un reforç de 6 persones més (3 parelles) entre l'1 de juny i el 30 de setembre (4 mesos). Una de les 12 persones de l'equip que treballarà tot l'any serà la coordinadora de l'equip d'agents cívics. Tot el personal haurà de complir amb els requisits de titulació indicats als apartats 4.1.l) i 4.1.m) i la capacitat professional especificada a l'apartat 4.1.n).

Període	Núm. persones	Mesos
Gener - maig	12	5
Juny –setembre	18	4
Octubre – desembre	12	3

- f) L'equip d'agents cívics estarà format, com a mínim, per 12 professionals (6 parelles) durant 12 mesos l'any, més un reforç de 6 persones més (3 parelles) entre l'1 de juny i el 30 de setembre (4 mesos). Una de les 12 persones de l'equip que treballarà tot l'any serà la coordinadora de l'equip d'agents cívics. Tot el personal haurà de complir amb els requisits de titulació indicats als apartats
- g) Els 12 agents cívics realitzaran 360 hores de servei setmanals segons les especificacions establertes al punt 3.5. d'aquest plec de particularitats tècniques. Els horaris seran rotatius de dilluns a diumenge amb el màxim d'hores laborables diàries permeses i els dies de descans que determini el conveni d'acció social. Així doncs, anualment prestaran un total de 18.052 hores de servei.
- h) La persona que porti a terme la coordinació del servei haurà de realitzar 8,5 hores setmanals segons les especificacions establertes al punt 3.5. d'aquest plec de particularitats tècniques. Les tasques de coordinació s'hauran de realitzar preferiblement de dilluns a divendres en horari de matí i fora de l'hora de servei prestat com a agent cívic. Així doncs, les tasques de coordinació anual suposaran un total de 425 hores.
- i) L'equip d'agents cívics que realitzin el reforç d'estiu, realitzaran un total de 231 hores de servei setmanal segons les especificacions establertes al punt 3.5. d'aquest plec de particularitats tècniques. Els horaris seran fixes de dimecres a diumenge amb el màxim d'hores laborables diàries permeses i els dies de descans que determini el conveni d'acció social. Així doncs, prestaran un total de 3.894 hores de servei en el període comprès entre l'1 de juny i el 30 de setembre.
- j) El temps d'hores de servei contractat anualment és de 22.371 hores tal i com queda detallat al següent quadre:



Període	Hores setmanals	dies anuals	Hores totals de servei anual
Gener – desembre	360	351	18.052
(12 mesos)	8,5	351	425
Juny – setembre	231	118	3.894
(4 mesos)			
		TOTAL	22.371

- k) La persona representant de l'empresa dedicarà un 10% d'una jornada complerta anual que, segons determina el conveni d'acció social, són 1.724 hores. Per tant la representant de l'empresa dedicarà 172 hores anuals al servei.
- l) La titulació exigida per al 60% del personal que presti els serveis d'agents cívics serà la de titulat/da universitari/ària, de grau mitjà o superior dels àmbits de les ciències socials o qualsevol cicle formatiu de grau superior de les especialitats d'Igualtat de Gènere, Mediació Comunitària, Educació Infantil i Integració Social. També es pot acceptar un educador/a social habilitat/da pel col·legi oficial.
- m) La resta del 40% del personal que presti els serveis d'agents cívics no necessita tenir titulació universitària si pot acreditar una experiència mínima de 2 anys treballats en serveis similars o en activitats soci educatives que promoguin actituds cíviques i millorin la convivència ciutadana.
- n) Tot el personal que prestarà el servei haurà de tenir experiència mínima d'un any en projectes equiparables al de l'objecte del contracte, com gestió de projectes comunitaris, projectes socials o socioeducatius, intervenció social en espais públics o veïnals, o en situacions d'emergències socials. L'Ajuntament de L'Hospitalet podrà autoritzar, si ho considera convenient, la substitució d'aquest requisit per la realització d'un curs de formació impartit per l'empresa, amb continguts i durada validats prèviament per l'Ajuntament.
- o) Tant les condicions d'experiència professional com les acreditacions acadèmiques segons el percentatge establert seran aplicables a totes les altes i suplències que puguin esdevenir durant la vigència del contracte, i han d'ésser comunicades prèviament a l'Ajuntament abans de la contractació del personal.
- p) L'empresa adjudicatària ha de garantir la formació i el coneixement de les particularitats del servei i de les tasques específiques a desenvolupar per part del personal que realitzarà el servei. Això inclou conèixer amb especial atenció a l'estructura organitzativa de l'Ajuntament, el govern municipal i l'estructura territorial de la ciutat.
- q) L'empresa adjudicatària proporcionarà la formació permanent, reciclatge, supervisió i suport tècnic del seu personal, adaptada a les necessitats del servei.
- r) Les baixes, permisos i absències del personal per qualsevol motiu o circumstància han de ser cobertes amb personal propi o suplent, a càrrec del contractista, sense que això interrompi o perjudiqui el servei. Aquestes circumstàncies han de ser comunicades per escrit a l'Ajuntament amb antelació perquè tingui coneixement.
- s) En cas d'absències o baixes d'última hora en que sigui impossible cobrir el servei per qualsevol circumstància, aquelles hores quedaran acumulades i pendents d'executar-se a petició de l'Ajuntament durant l'any en curs.
- t) Segons el Reial Decret Llei 8/2019, de 8 de març, les empreses han d'implantar un sistema de registre de jornada que inclogui l'horari concret d'inici i finalització de la jornada de treball de cada persona treballadora. Aquest registre ha de contenir informació detallada de les entrades i sortides de cada treballador. L'Ajuntament ha de tenir accés en temps real a aquest registre per poder realitzar consultes, si s'escau.



4.2. Imatge del servei

- a) La imatge del servei és una imatge institucional. S'ha de mantenir una correcta presència, tant personal com d'actitud, durant el servei i l'execució de totes les funcions encomanades, amb especial atenció quan es porten a terme actes i activitats a l'espai públic.
- b) El personal destinat a aquest servei haurà d'anar uniformat durant tota la seva jornada laboral sense altres indicacions, anagrames o símbols que no siguin els previstos en el disseny del mateix. No podrà ser utilitzat fora de l'horari de feina. Es prestarà especial atenció a l'estat de neteja i conservació de la uniformitat.
- c) El disseny d'aquesta uniformitat i les característiques tècniques i qualitatives de les peces que la componen seran determinades per l'Ajuntament de L'Hospitalet (Annex 1).
- d) L'adquisició i manteniment de la uniformitat anirà a càrrec de l'adjudicatari.
- e) Hi haurà una uniformitat específica pels mesos d'estiu i els mesos d'hivern (Annex 1).
- f) L'adjudicatari haurà de garantir la disponibilitat d'aquests uniformes pel seu personal, així com la gestió del mateix, encarregant-se de l'adquisició de les peces necessàries per cobrir les seves necessitats.
- g) L'adjudicatari haurà de facilitar al seu personal peces de roba noves quan aquestes no es trobin en òptimes condicions i haurà de substituir les samarretes i pantalons mínim cada 2 anys.
- h) El calçat pot córrer a càrrec de cada treballador/a, amb els requisits que sigui de color negre i impermeable.
- i) Serà responsabilitat de l'adjudicatari assegurar l'ús de l'uniforme de treball durant les hores de servei, i restarà prohibida la seva utilització fora d'aquestes.
- j) L'adjudicatari serà responsable de l'estat de conservació i neteja dels uniformes que porti el seu personal.

4.3. Recursos tècnics i logístics

- a) L'adjudicatari subministrarà dispositius mòbils al seu personal com a eina imprescindible per a la prestació del servei. Es requereix com a mínim un aparell telefònic intel·ligent amb connexió a internet per a cada parella d'agents.
- b) Tot i que el servei es prestarà majoritàriament a peu, quan sigui convenient o necessari, s'haurà de fer ús del transport públic per desplaçar-se per la ciutat. L'adjudicatari haurà de subministrar les targetes de transport públic necessàries per a tot el seu personal per moure's dins el municipi amb motiu de la prestació del servei.
- c) L'ajuntament disposarà d'una furgoneta municipal, la qual haurà de ser conduïda pel personal de l'equip d'agents cívics, quan s'hagin de portar a terme accions o activitats que requereixin el transport de material pesant (carpes, taules, cadires...) el qual no es pot transportar ni a peu ni en transport públic. No serà requisit imprescindible que tot el personal contractat disposi de carnet de conduir B1, però com a mínim el 40% de l'equip ha de tenir-ho. Totes les despeses derivades de la utilització d'aquest vehicle municipal correran a càrrec de l'Ajuntament de L'Hospitalet (assegurança, benzina, ITV, revisions i reparacions periòdiques). L'Ajuntament no es farà responsable de les infraccions i sancions derivades de la mala conducció o mal ús.



4.4 Transmissió de les tasques realitzades pel servei

- a) Informe diari: La persona coordinadora de l'equip d'agents cívics ha de presentar un informe diari que contingui totes les tasques, actuacions i intervencions realitzades durant aquella jornada, especificant llocs i hores on s'han efectuat les actuacions. Aquest informe serà entregat al tècnic municipal responsable de Civisme i ha de seguir el format que determini l'Ajuntament.
- b) Informe mensual: La persona coordinadora de l'equip d'agents cívics ha de presentar un informe mensual d'avaluació, destacant les incidències, problemàtiques i casuístiques trobades durant el mes, les actuacions realitzades i una proposta d'intervenció per corregir les incidències identificades. Aquest informe ha de ser entregat dins dels 10 primers dies del mes següent al mes avaluat.
- c) Memòria anual: La persona coordinadora de l'equip d'agents cívics ha de lliurar una memòria anual del servei que inclogui un resum de totes les tasques realitzades durant l'any anterior. Aquesta memòria ha de ser entregada dins dels 2 primers mesos de l'any següent al de la memòria.
- d) Memòria final de contracte: L'adjudicatari ha de presentar una memòria al final del contracte, detallant els resultats aconseguits i les activitats realitzades durant tot el període contractual. Aquesta memòria serà utilitzada com a base per a l'avaluació del compliment del contracte i dels objectius establerts. Aquesta memòria ha de ser entregada dins del mes següent al de finalització del contracte.

4.5. Propietat dels materials i documentació

Tot els materials i la documentació generats durant la prestació del servei per part de l'adjudicatari seran propietat de l'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat.

4.6. Coordinació entre l'adjudicatari i l'Ajuntament

L'empresa adjudicatària ha de mantenir en tot moment la coordinació i comunicació amb el tècnic municipal responsable de civisme i/o amb el responsable del contracte designat per l'Ajuntament, en relació amb la prestació del servei.

Les relacions entre l'Ajuntament i l'adjudicatari estan subjectes als següents termes:

- a) Els serveis prestats seran controlats i supervisats per l'Àrea de Seguretat, Mobilitat i Recursos Humans de l'Ajuntament de L'Hospitalet.
- b) El tècnic municipal responsable de civisme determinarà les reunions de coordinació que hauran de mantenir-se, ja sigui a la seu municipal de l'àrea o telemàticament si no fos possible presencialment, per tractar temes o qüestions importants relacionades amb el servei. Aquestes reunions tindran com a mínim una periodicitat mensual. Hi assistiran el representant de l'empresa adjudicatària i, si escau, la persona designada com a coordinadora de l'equip d'agents cívics.
- c) Es constituirà una comissió de seguiment del contracte amb la finalitat d'avaluar progressivament el desenvolupament i els resultats de la gestió del servei. La comissió estarà integrada per:
 - **En representació de l'adjudicatari:**
 - El representant de l'empresa.
 - **En representació de l'Ajuntament:**
 - El responsable del contracte o la persona en qui delegui.
 - El tècnic municipal responsable de civisme.



La comissió de seguiment es reunirà com a mínim un cop a l'any de forma ordinària i de forma extraordinària quan alguna de les parts ho requereixi. Aquesta comissió tindrà l'objectiu de revisar el progrés del servei i avaluar el seu compliment, resoldre possibles incidents o problemàtiques i establir millores o ajustos si cal.

5. Obligacions contractuals de l'Ajuntament

L'Ajuntament té les següents obligacions contractuals en el marc del contracte:

- a) Pagament: L'Ajuntament s'obliga a realitzar els pagaments acordats amb el contractista segons les condicions establertes en el contracte i en els terminis estipulats.
- b) Compliment de la normativa: L'Ajuntament ha de complir amb totes les normatives i regulacions aplicables en matèria de contractació pública, així com les disposicions legals i administratives pertinents.
- c) Comunicació: L'Ajuntament s'obliga a facilitar una comunicació fluida i eficaç amb el contractista, designant un responsable del contracte i proporcionant una via de contacte clara i accessible per a consultes, resolució de dubtes i coordinació durant l'execució del contracte.
- d) Subministrament de la informació necessària per garantir l'execució del contracte: L'Ajuntament haurà de facilitar al contractista tota la informació necessària i rellevant per garantir l'execució del contracte.
- e) Vehicle: L'ajuntament posarà a disposició del servei una furgoneta. Totes les despeses derivades de la furgoneta municipal, com ara assegurança, benzina, ITV, revisions i reparacions periòdiques, seran a càrrec de l'Ajuntament
- f) L'ajuntament proporcionarà tot el material necessari per dur a terme els tallers de civisme als centres educatius, campanyes específiques o les dinamitzacions a l'espai públic que necessitin un tipus de material concret (jocs de taula, llapis de colors, fulls o qualsevol altre tipus de material fungible o no fungible que l'ajuntament determini).
- g) Col·laboració: L'Ajuntament s'obliga a col·laborar amb el contractista en la realització de proves, la facilitació de l'accés a les instal·lacions municipals si és necessari i la resolució de qualsevol problema o incidència que pugui sorgir durant l'execució del contracte, amb l'objectiu de garantir el compliment exitós de les seves obligacions.

6. Obligacions contractuals del contractista

El contractista té les següents obligacions contractuals en el marc del contracte:

- a) Execució: El contractista s'obliga a dur a terme les tasques i/o els serveis especificats en el contracte, de conformitat amb els requisits i les especificacions establertes en els plecs de prescripcions tècniques i clàusules administratives particulars, respectant els terminis acordats i assolint els estàndards de qualitat establerts.
- b) Qualitat: El contractista haurà de proporcionar un servei de qualitat, seguint les millors pràctiques professionals i complint amb totes les normatives i regulacions aplicables en l'àmbit de l'execució del contracte.
- c) Confidencialitat: El contractista s'obliga a mantenir la confidencialitat de tota la informació a la qual tingui accés durant l'execució del contracte, protegint la privacitat i els interessos de l'Ajuntament i tercers implicats.



- d) Assegurances i/o fiances: El contractista haurà de disposar de les assegurances i/o fiances requerides per cobrir les seves responsabilitats professionals, informant l'Ajuntament sobre qualsevol modificació en la pòlissa d'assegurança.
- e) Organització i recursos: El contractista haurà de disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per a executar, amb la deguda eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- f) Coordinació: El contractista es coordinarà amb l'equip de treball i l'Ajuntament per mantenir una comunicació fluida i eficient en relació amb el contracte.
- g) Subrogació del personal: El contractista subrogarà al personal de l'actual empresa prestatària del servei, excepte de la persona responsable de l'empresa que estigui integrada en l'estructura del licitador. L'Annex 2 inclou la relació d'aquests professionals a subrogar.
- h) Presentació del personal i seves condicions de treball: Abans de la signatura del contracte, el contractista facilitarà la relació dels personal que executarà el servei juntament amb els seus Currículums Vitae i les seves condicions substancials de treball (modalitat de contracte, jornada, horari, antiguitat, categoria professional, les retribucions brutes mensuals i titulació o capacitació professional exigida per a prestar els serveis). L'Ajuntament de l'Hospitalet podrà rebutjar aquells perfils que no s'ajustin al que estableixen els presents plecs de condicions tècniques.
- i) Selecció del personal: El contractista realitzarà la selecció de personal adient, amb els requisits de formació i d'experiència previstos en aquest plec de condicions tècniques, per tal de portar a terme els serveis encomanats. No es permet la subcontractació per a aquesta tasca.
- j) Moviment d'altres i baixes del personal: El contractista facilitarà el moviment d'altres i baixes successives del personal, informant per escrit.
- k) Dependència del personal: El personal adscrit al servei dependrà exclusivament del contractista.
- l) Responsabilitat del contractista: El contractista serà l'únic responsable davant del personal adscrit al servei, garantint el compliment de les lleis laborals, de Seguretat Social i altres normes aplicables.
- m) Formació del personal: El contractista garantirà la formació adequada del personal adscrit al servei i a la seva proposta haurà de fer constar un pla de formació.
- n) Atenció als usuaris: El contractista garantirà una correcta atenció als usuaris, seguint els horaris i plans establerts.
- o) Continuitat del servei: El contractista garantirà el funcionament normal i continu del servei sense cap interrupció, complint les condicions establertes en el contracte.
- p) Comunicació d'incidències: El contractista comunicarà per escrit a l'Àrea de Seguretat, Mobilitat i Recursos Humans qualsevol incidència que pugui afectar el funcionament del servei, sense perjudici de les funcions de la Comissió de Seguiment.
- q) Responsabilitat del contractista en cas de danys: El contractista serà responsable dels danys i perjudicis causats a l'Administració i a tercers durant l'execució del contracte.
- r) Defensa jurídica del personal: El contractista garantirà la defensa jurídica del seu personal davant de reclamacions de tercers derivades de l'execució del servei.
- s) Indemnització per danys ocasionats: El contractista serà responsable d'indemnitzar dels danys que el personal pogués ocasionar en el mobiliari o instal·lacions per negligència, culpa o mala fe.



7. Potestats, control i seguiment del contracte

- a) Modificacions per l'interès públic: L'Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat es reserva el dret d'ordenar les modificacions necessàries en la prestació del servei quan això sigui justificat per l'interès públic. Aquestes modificacions poden incloure ajustaments en les tasques o serveis especificats en el contracte, sempre que es garanteixi el compliment dels estàndards de qualitat establerts. A més, l'Ajuntament podrà ordenar la modificació dels indicadors establerts en els protocols acordats al començament de la prestació, si això millora la qualitat i l'eficiència del servei, tot buscant sempre satisfer les necessitats dels ciutadans de manera òptima.
- b) Dictar ordres i instruccions: L'Ajuntament podrà dictar les ordres i instruccions que consideri necessàries per assegurar el correcte compliment del contracte i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació del servei.
- c) Monitoratge del progrés: Es realitzarà un seguiment regular per avaluar el progrés del contracte i assegurar-se que es compleixen les condicions establertes. En cas de detectar desviacions o problemes en la qualitat del servei, es prendran les accions correctives necessàries per garantir que aquests estàndards es compleixen satisfactòriament.
- d) Revisió de l'acompliment fiscal i social: L'Ajuntament es reserva el dret de revisar en qualsevol moment la documentació acreditativa del compliment per part de l'adjudicatari de les obligacions fiscals i socials. Aquesta revisió té com a finalitat assegurar que l'adjudicatari està al dia amb el pagament d'impostos i les cotitzacions socials del personal que presta els serveis. Això garantirà el compliment de les disposicions legals i administratives vigents, protegint els interessos públics i assegurant la transparència en la prestació del servei. En cas de detectar incompliments, s'exigiran les mesures pertinents per corregir-los i garantir el compliment total de les obligacions establertes per la legislació vigent.
- e) Avaluació de la qualitat: L'Ajuntament tindrà la facultat de controlar de forma permanent l'execució dels serveis amb l'objectiu d'assegurar que les tasques realitzades pels agents cívics satisfan els ciutadans i compleixen els acords del contracte. Aquest procés inclourà:
 - Realitzar inspeccions periòdiques amb l'objectiu de supervisar i avaluar el desenvolupament del servei prestat pels agents cívics.
 - Revisar de mostres de treball realitzades pel personal de l'adjudicatari. Aquestes mostres serviran per avaluació de la qualitat dels serveis prestats i per identificar possibles àrees de millora. Es comprovarà si les actuacions es realitzen amb precisió i eficàcia, respectant els procediments i protocols establerts.
 - Auditories per avaluar el compliment de les normatives i regulacions aplicables en l'execució del contracte. Aquestes auditories permetran verificar que l'adjudicatari compleix amb les responsabilitats legals i administratives vinculades a la prestació del servei.
 - Recollir la retroalimentació dels ciutadans que han rebut l'atenció o els serveis de l'equip d'agents cívics. Es realitzaran enquestes o entrevistes per conèixer el seu grau de satisfacció i recollir suggeriments o queixes que puguin ajudar a millorar la prestació del servei.
- f) Altres potestats: L'Ajuntament exercirà qualsevol altra potestat que estableixi la legislació vigent en matèria contractual, amb l'objectiu de protegir els interessos públics i garantir la correcta prestació dels serveis contractats.

8. Relació d'annexes

Annex 1. Característiques tècniques i qualitatives de la uniformitat amb pressupost orientatiu.

Annex 2. Relació del personal a subrogar.

