



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC I INTERMEDIACIÓ HIPOTECÀRIA EN MATÈRIA D'HABITATGE A L'ÀREA DE SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE SANT PERE DE RIBES.

ÍNDEx:

- 1.- OBJECTE DEL CONTRACTE
- 2.- ABAST DEL CONTRACTE
- 3.- ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CONTRACTE
- 4.- CARACTERÍSTIQUES I PRESTACIONS DEL SERVEI
- 5.- REQUISITS ESPECÍFICS DEL CONTRACTE
 - 5.1.- Mitjans personals i tècnics
 - 5.2.- Sostenibilitat
 - 5.3.- Obligacions i drets de l'adjudicatària
 - 5.4.- Obligacions i drets de l'Ajuntament
- 6.- SEGUIMENT DEL SERVEI
 - 6.1.- Responsable municipal del contracte
 - 6.2.- Responsable de l'adjudicatària
 - 6.3.- Seguiment i avaluació del servei
 - 6.4.- Informes del servei
- 7.- AUTORIA DELS TREBALLS



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei d'assessorament jurídic i intermediació hipotecària en matèria d'habitatge a l'Àrea de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes.

Qualsevol persona física o jurídica que compleixi els requisits podrà presentar oferta per participar en la licitació. La persona o empresa adjudicatària estarà obligada a executar les tasques objecte del contracte d'acord amb l'establert en el present plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP), en el plec de clàusules administratives particulars (PCAP), més les tasques i propostes que hagi presentat en la seva oferta, sempre d'acord amb la normativa que sigui d'aplicació.

La contractista haurà d'executar les prestacions segons s'assenyala en el present plec, on es relacionen les tasques i serveis objecte del contracte, la seva durada i freqüències previstes, el seguiment i avaluació del servei, i les especificacions dels mitjans que s'hauran d'utilitzar.

Es fa constar explícitament que la contractació de les prestacions que en el present plec es detallen, no significa de cap manera la cessió de la titularitat del servei ni tampoc de la propietat dels béns sobre els quals s'actua, que correspondran sempre i en tot moment a l'Ajuntament.

El present plec té caràcter contractual i serà signat en prova de conformitat per l'empresa adjudicatària, juntament amb altres documents, en l'acte de formalització del contracte.

2. ABAST DEL CONTRACTE

L'abast del contracte inclou la totalitat de les tasques necessàries per a realitzar l'atenció, informació i assessorament jurídic a la ciutadania del municipi amb risc de pèrdua d'habitatge, amb processos judicials oberts, o amb risc de desnonaments, a més de poder fer la intermediació en casos d'ocupació d'habitatges propietat d'entitats bancàries.

Àmbit territorial

El servei d'assessorament jurídic i intermediació hipotecària en matèria d'habitatge es prestarà a les dependències municipals de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes, i s'adreçarà a les persones empadronades i que visquin en el municipi.

Àmbit temporal

El present contracte tindrà una durada des de la seva formalització i data d'inici de dos anys.

La seva vigència es podrà prorrogar anualment fins a dos anys més, pel que la durada màxima de la vigència del contracte, incloses les possibles pròrrogues, serà com a màxim de quatre anys (2+1+1).



Àmbit funcional

En el context de crisi econòmica iniciada l'any 2008 fins l'actualitat, l'augment de la taxa d'atur en molts casos ha tingut com a conseqüència que alguns ciutadans van deixar de pagar les quotes del préstec hipotecari o la renda de lloguer, generant així situacions de vulnerabilitat.

Inicialment va ser més impactant la pèrdua de l'habitatge de compra, però després s'ha anat incrementant el risc de pèrdua de l'habitatge de lloguer. Els motius són diversos, però un dels factors més determinants és l'increment del preu, i les conseqüents dificultats de la ciutadania amb ingressos baixos de poder renovar els nous contractes, o bé mantenir el lloguer de l'habitatge actual.

A aquestes problemàtiques cal afegir les ocupacions d'habitatges d'entitats bancàries, per famílies amb dificultats per accedir i mantenir habitatges de lloguer amb una evident i creixent inseguretat jurídica pel que fa al manteniment i permanència en el domicili.

L'accés de les persones a un habitatge digne és un dret fonamental, atenent que constitueix un element bàsic per sentir-se part del conjunt de la societat i socialment integrades.

La Constitució reconeix el dret a un habitatge digne i adequat i el vincula a l'obligació dels poders públics d'impedir l'especulació, imposant també als poders públics el deure de garantir que el dret de propietat no s'exerceixi de manera antisocial, i subordina tota la riquesa, sigui quina sigui la titularitat, a l'interès general. Aquesta obligació és especialment rellevant en el cas de les entitats financeres i empreses que presten serveis econòmics d'interès general, sobretot si han estat beneficiàries d'ajuts i subvencions de caràcter públic.

La Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, regula entre d'altres una sèrie de mesures contra el sobreendeutament relacionat amb l'habitatge habitual, procediments per a la resolució de situacions de sobreendeutament, mesures per a evitar els desnonaments que puguin produir una situació de manca d'habitatge, mesures per a evitar la pobresa energètica, i la proposta i renovació dels contractes de lloguer social.

El Decret Llei 17/2019, de 23 de desembre, de mesures urgents per millorar l'accés a l'habitatge, regula entre d'altres la renovació obligatòria dels contractes de lloguer social quan, finalitzada la seva durada màxima, els ocupants es trobin encara dins els paràmetres legals d'exclusió residencial.

Igualment, cal tenir present la Llei 1/2022, de 3 de març per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge, de modificació de la Llei 18/2007 del Dret a l'Habitatge, la Llei 24/2015 de Mesures Urgents per afrontar la emergència en l'àmbit de l'habitatge i la Llei 4/2016 de mesures de Protecció del Dret a l'Habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial.

Aquesta llei aprofundeix en les mesures de protecció del dret a l'habitatge i en erradicar els usos anòmals (incloent els habitatges buits), establint un conjunt d'activitats vinculades amb el proveïment d'habitatges destinats a polítiques socials configurant-les com un servei d'interès general per assegurar un habitatge digne i adequat a tots els ciutadans.

També es fa extensiva en el Decret Llei l'obligació de fer una proposta de lloguer social abans d'interposar una demanda judicial, amb relació a qualsevol acció executiva derivada de la reclamació



d'un deute hipotecari i altres demandes de desnonament, per venciment de la durada màxima del títol que legitima l'ocupació o per la manca d'aquest títol en circumstàncies determinades.

Amb les tasques d'assessorament jurídic en matèria d'habitatge, es vol garantir l'atenció a la ciutadania de Sant Pere de Ribes que necessiti suport en aquest àmbit, mitjançant una persona professional que pugui assessorar legalment, alhora de poder fer la intermediació amb les entitats bancàries i grans tenidors per formalitzar el lloguer social.

Per altra banda, les tasques d'assessorament jurídic en matèria d'intermediació hipotecària es vol garantir l'atenció a la ciutadania davant l'actual increment de les demandes d'informació sobre possibles mesures de moratòria del pagament d'hipoteques i altres mesures en matèria d'habitatge, prioritzant aquelles persones que estiguin en risc d'exclusió residencial.

3. ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CONTRACTE

Una vegada formalitzat el contracte, la persona responsable de l'adjudicatària es reunirà amb la responsable municipal del servei, per tal d'organitzar les primeres actuacions, d'acord amb les condicions dels plecs i la proposta tècnica presentada en la fase de licitació.

La contractista es farà càrrec dels treballs d'assessorament a la ciutadania amb personal propi, complint la normativa laboral, i amb capacitat de comprensió i parla dels dos idiomes oficials a Catalunya. Només parcialment podrà comptar amb persones o empreses externes qualificades i acreditades a tal efecte per executar algunes de les tasques puntuals que calgui realitzar, com poden ser informes tècnics o documentació puntual, i altres prestacions accessòries, prèvia autorització de l'Ajuntament.

L'Ajuntament podrà sol·licitar a la contractista que avisi o substitueixi qualsevol persona assignada al servei que, de forma justificada, no executi de forma satisfactòria les tasques que li han estat encomanades. L'empresa adjudicatària prendrà les mesures que cregui oportunes, i en cas de reiteració, donarà compliment a aquest requeriment dins d'un termini màxim d'un mes des de la seva recepció.

La contractista garantirà que el seu personal disposi dels materials i equips tecnològics necessaris per realitzar els treballs, així com dels mitjans de desplaçament adients per al seu trasllat fins a les dependències municipals per prestar les tasques d'assessorament a la ciutadania.

Es concedeix a la contractista el dret d'utilitzar l'espai públic assignat per realitzar les tasques d'atenció i assessorament a les persones usuàries del servei, estant exempt dels tributs que poguessin correspondre per la utilització dels espais, en ser un servei de la pròpia administració i actuar com a mandatari de l'Ajuntament. En tot cas es deixarà en perfecte estat els espais després de cada servei.

Correspondrà a l'Ajuntament la titularitat de la totalitat de documentació derivada de l'elaboració d'informes, reportatges o qualsevol altre tipus de contingut, que la contractista elabori o es derivi de la gestió del contracte. En la documentació que s'elabori durant el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei, i en qualsevol cas, l'Ajuntament indicarà l'estructura, contingut i logotip que haurà de constar als documents generats.



El personal de la contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte. Haurà de complir amb les prescripcions que s'estableixen en la vigent normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

La contractista haurà de formar al seu personal en seguretat i salut, així com en el bon ús del material, maquinària, productes, consumibles i la correcta gestió de residus (recollida selectiva i reciclatge). El temps invertit per l'adjudicatària en aquesta formació serà al seu càrrec, i no podrà ser considerat temps de servei prestat.

S'informarà de qualsevol anomalia en el desenvolupament del servei, i les actuacions previstes per a la seva correcció, sempre que es tracti d'incidències no habituals i de certa importància.

La responsable municipal del contracte s'abstindrà d'exercir sobre el personal de la contractista funcions directes, i en general el personal de l'administració no podrà donar instruccions o mandats directes a aquest personal. Les comunicacions sempre es realitzaran a través del responsable designat per la contractista, que serà qui controlarà directament el compliment de les obligacions laborals, i qui determinarà els permisos, vacances o qualsevol altra incidència amb el seu personal.

La contractista organitzarà el servei per tal que sigui realitzat com a mínim amb les dedicacions i condicions indicades en el present plec, sens perjudici de les millores que la mateixa adjudicatària hagi ofert en el Pla de treball i la seva proposta.

Els documents seran redactats almenys en llengua catalana i preferentment es lliuraran en suport informàtic, format editable, d'acord amb les indicacions de la responsable municipal del contracte.

Durant els transcurso dels treballs, a més dels comunicats periòdics s'aniran lliurant els documents parcials que siguin sol·licitats per la responsable municipal del contracte.

La totalitat de la informació es realitzarà en els formats que siguin necessaris per a la seva correcta utilització, i en tot cas seran en format original compatible (word, excel, cad, shp, etc.), els arxius tipus raster estaran en format .tif o .jpg, els arxius de cad geo-referenciats, i també en format PDF. La impressió en aquest últim suport haurà de donar lloc als documents un cop finalitzats, i si s'escau, ordenats en un únic document en l'ordre corresponent.

4.- CARACTERÍSTIQUES I PRESTACIONS DEL SERVEI

L'adjudicatària prestarà les tasques necessàries per a l'assessorament jurídic i la intermediació hipotecària en matèria d'habitatge, i el seu seguiment i avaluació, tal com s'estableix en els plecs i els documents que formaran part del contracte.

Les principals tasques a realitzar seran les següents:

- Intermediació hipotecària entre deutors i entitats bancàries en casos de risc d'exclusió residencial.



- Intermediació en casos d'ocupació d'habitatges, sempre i quan el propietari sigui una entitat bancària i els deutors estiguin en risc d'exclusió residencial.
- Negociació de lloguers socials en casos de persones que hagin perdut el seu habitatge per dació o per execució hipotecària.
- Suport, orientació i informació al personal tècnic dels Serveis Socials i Habitatge.
- En general, oferir informació d'ajuts i tràmits, drets i deures, resoldre dubtes legals en lloguers, compra i venda, préstecs hipotecaris, i d'altres assessoraments jurídics i gestions que estiguin relacionats amb la protecció de l'habitatge.

Aquest llistat de tasques no és exhaustiu, pel que el servei professional podrà incloure altres assessoraments jurídics que es corresponguin amb l'objecte del contracte, segons les necessitats i a requeriment de la responsable municipal.

El Servei serà gratuït i personalitzat. Es facilitarà el màxim possible que les persones usuàries puguin accedir al servei, pel que podrà atendre consultes per telèfon, correu electrònic, i presencialment.

El servei presencial prestarà en les dependències municipals, de forma alternativa en els nuclis de Ribes i Les Roquetes. Hi podrà accedir la ciutadania que visqui i estigui empadronada en el municipi, que prèviament hagi demanat hora des de l'OAC o les persones que vinguin derivades dels expedients de Serveis Socials.

L'Ajuntament habilitarà un espai per a realitzar les tasques del servei i l'atenció a la ciutadania, i aportarà el material fungible necessari. Tanmateix, l'Ajuntament donarà la informació prèvia corresponent per atendre les persones usuàries, i l'adjudicatària serà responsable de preparar la documentació i el material necessari per poder realitzar el servei, i posteriorment recopilarà i lliurarà la informació i documentació relativa a les visites i les tasques realitzades.

El Servei d'atenció i assessorament jurídic a les persones es realitzarà mitjançant entrevistes individuals, i en coordinació amb les entitats bancàries, amb les persones advocades de les parts, entitats del tercer sector, i amb el personal tècnic de Serveis Socials i Habitatge de l'Ajuntament.

A més de l'atenció a les persones, també s'oferirà assessorament puntual als tècnics municipals, així com la redacció d'informes i documents que siguin requerits. Es preveu una dedicació total de 8 hores setmanals, durant tot l'any excepte el mes d'agost.

El repartiment de les hores serà en un matí i una tarda fixes a la setmana, entre dilluns i divendres, i l'atenció ciutadana es prestarà dins aquestes franges de dedicació setmanals. Els horaris definitius s'indicaran des de Serveis Socials i Habitatge, segons les seves necessitats.

Tenint en compte la dedicació setmanal prevista, i els dies festius que hi ha durant l'any, s'estima que les hores efectives anuals de servei seran 375 hores.

En el supòsit que en un període no es completin les hores de visites programades, aquestes podran ser acumulades per a setmanes on hi hagi més càrrega de treball. En general, es podran redistribuir les dedicacions setmanals en funció de les necessitats puntuals del servei.



Es valorarà la proposta del Pla de Treball dels licitadors, on descriuran l'organització i metodologia dels treballs, l'atenció a les persones usuàries, i el seguiment i avaluació del servei.

Es valorarà en els criteris automàtics el compromís dels licitadors a redactar una memòria anual d'avaluació del servei, que reculli el contingut que s'assenyala en l'apartat d'informes del servei del present plec, sense cost addicionals per l'Ajuntament.

5.- REQUISITS ESPECÍFICS DEL CONTRACTE

Un cop formalitzat el contracte, a més de les condicions i obligacions generals que figuren en el PCAP, la contractista serà responsable de dur a terme el servei amb els següents requisits:

5.1.- Mitjans personals i tècnics

L'empresa adjudicatària haurà de disposar almenys del següent personal:

- 1 responsable de la contractista: responsable de l'empresa i interlocutor directe amb l'Ajuntament, localitzable en horari laboral, reunions periòdiques, gestions, seguiment i avaluació, etc.
- 1 assessora jurídica: en possessió de la llicenciatura o grau de dret, en exercici, col·legiada, amb experiència mínima d'almenys dos anys en tasques d'assessorament jurídic en l'administració pública. Realitzarà la planificació de les actuacions, atenció a la ciutadania, assessorament als tècnics municipals, redacció d'informes i documents tècnics, etc.

En qualsevol cas, el personal haurà de tenir una titulació acadèmica i professional que l'habiliti i tingui les competències atribuïdes en treballs d'assessorament jurídic en l'àmbit de l'objecte del present contracte tal com determina la normativa d'aplicació, i haurà de disposar dels coneixements en matèria d'habitatge adequats, així com també de la qualificació i la formació individual necessària.

El personal indicat no exigeix exclusivitat ni independència de tasques, pel que una mateixa persona pot desenvolupar més d'una de les feines descrites sempre que tingui capacitat per a la seva execució. Així doncs, s'admetrà per exemple que tant per a persones físiques com per a empreses, el responsable de la contractista faci també les funcions d'assessorament jurídic, sempre que es justifiqui adequadament en la proposta del Pla de Treball.

Les tasques a realitzar com a responsable de la contractista s'imputaran a les despeses generals del contracte. Per tant, com a personal adscrit als costos directes del servei es comptarà únicament les hores efectives de prestació del servei.

La contractista haurà de presentar els comprovants dels certificats, titulacions i les inscripcions als registres que corresponguin tant de l'empresa com del personal adscrit al servei abans de l'inici dels treballs, o sempre que se li demani.



Si durant la vigència del contracte es produeix un canvi en el personal, aquest haurà de ser comunicat prèviament sempre que sigui possible al responsable de l'Ajuntament. El nou personal haurà de complir amb els requisits del contracte, i caldrà l'aprovació prèvia de l'Ajuntament.

La contractista donarà suport tècnic a la responsable municipal del contracte, així com al personal de les àrees de serveis socials i d'habitatge, o d'altres departaments municipals, en cas que des del mateix Ajuntament se'ls sol·liciti.

La contractista disposarà dels equips, programes, aparells, eines i vehicles necessaris per dur a terme els treballs, així com els equips de protecció personal que siguin precisos. En cas que no disposi d'algun equip o mitjà tècnic en especial, haurà de preveure el lloguer al seu càrrec.

En tot cas, els mitjans emprats hauran de tenir l'homologació oficial adient i hauran de ser de propietat o estar a la plena disposició de la contractista. Tant els equips com el personal que els utilitzi, hauran de comptar amb els permisos, llicències oficials i assegurances que siguin escaients, pel seu correcte ús d'acord amb la normativa d'aplicació. Es disposarà de la informació amb les especificacions tècniques i les principals característiques, i es lliuraran a la responsable municipal del contracte quan aquesta ho demani o sempre que hi hagi algun canvi respecte els utilitzats anteriorment.

5.2.- Sostenibilitat

Les activitats habituals dels treballs es realitzaran de manera que siguin el màxim de sostenibles ambientalment, respectant les reglamentacions, ordenances municipals, i procurant realitzar qualsevol tasca amb la màxima eficiència energètica i els mínims recursos i mitjans necessaris.

En la realització del servei, en aspectes com pot ser l'ús de vehicles per part del personal de la contractista, es procurarà adoptar mesures per tal de reduir les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle i l'impacte del canvi climàtic, amb actuacions que afavoreixin la transició cap a una economia neutra en emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, competitiva, innovadora i eficient en l'ús de recursos.

Sempre que sigui possible, es procurarà reduir el consum de combustibles fòssils, ja sigui amb l'ús d'energies cent per cent renovables, fomentant l'ús de vehicles elèctrics, híbrids o de combustibles alternatius menys contaminants, o alhora de programar les activitats amb criteris que puguin reduir la mobilitat de les persones que participen en el present contracte, com a criteri mediambiental a tenir en compte per a una contractació socialment responsable.

Es garantirà que els equips, maquinària i vehicles utilitzats en l'execució del contracte, així com el seu manteniment, compleixin amb les exigències i especificacions tècniques de caràcter ambiental.

En quant als residus que la contractista generi, fruit de les tasques i activitats vinculades en aquest contracte, assumirà la seva gestió d'acord amb la normativa ambiental d'aplicació.

La contractista evitarà en tot el que sigui possible qualsevol producció i minimitzarà els residus en origen, adaptant-se als plans de gestió mediambiental i de residus que hi hagi vigents en el municipi, en els



àmbits vinculats a la seva activitat. Alguns dels requisits que caldrà tenir en compte durant l'execució de les tasques de manteniment són els següents:

- Utilització preferent de tecnologies que evitin l'ús de paper.
- Ús de paper reciclat quan sigui necessari lliurar o signar documents en paper.
- Reutilització i/o reciclatge d'envasos i embalatges dels materials i productes fungibles utilitzats.
- Recollida selectiva dels residus generats durant l'execució del contracte.
- Gestió si s'escau dels residus especials a través d'un gestor autoritzat de residus.
- Minimització d'emissions relacionades amb el transport i desplaçaments necessaris en l'execució del contracte, proposant l'establiment d'indicadors ambientals rellevants i informes de seguiment periòdics si s'escau.

En general, es gestionaran els residus vinculats en aquest contracte, d'acord amb la normativa ambiental d'aplicació en matèria de residus. En cas que se li sol·liciti, haurà de presentar els corresponents justificants de la gestió i l'eliminació dels residus generats, d'acord amb l'actual normativa mediambiental.

5.3.- Obligacions i drets de l'adjudicatària

L'adjudicatària serà responsable de dur a terme el servei amb els següents requisits:

Obligacions de la contractista

El servei es prestarà complint l'assenyalat en el plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP), en les obligacions generals del plec de clàusules administratives particulars (PCAP), i amb tot el que hagi ofert l'empresa adjudicatària en la seva proposta.

La contractista estarà obligada a disposar dels mitjans tècnics i personals que inclogui en la seva oferta, i a més de les obligacions assenyalades en el PCAP, entre d'altres assumirà les obligacions específiques següents:

- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec i en la resta de documents que formin part del contracte.
- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, les prestacions objecte del contracte.
- Facilitar la comprovació i inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats i la seva documentació relacionada, amb els mitjans que l'Ajuntament consideri oportuns.
- Tenir la formació adequada en les matèries pròpies del servei a prestar i presentar les certificacions que acreditin la preparació del personal en la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte.
- Ser puntual, i tractar amb correcció i diligència a les persones usuàries del servei.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte, sempre que sigui necessari, entre el responsable de la contractista i la responsable municipal, i els tècnics de referència de l'àrea de serveis socials i d'habitatge.



- Comunicar per escrit a la responsable de l'Ajuntament, qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament de qualsevol prestació del servei.
- Assumir i garantir la defensa jurídica contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de la prestació del servei, així com de les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades a l'Ajuntament, en cas de ser provats els fets denunciats.
- Facilitar la relació detallada del personal destinat al present contracte, amb detall dels noms, categoria, antiguitat i salari, i certificats que garanteixin la formació demandada. Així mateix, quan se li demani haurà de lliurar els documents RNT i RLC i acreditar les seves responsabilitats de cotització amb la seguretat social i les derivades de la contractació de personal.
- Sol·licitar permís a l'Ajuntament de les possibles subcontractacions del servei, mitjançant instància entrada en el registre general del mateix Ajuntament, segons l'assenyalat en el PCAP.
- Respondre dels danys a les persones i les coses que es derivin del funcionament del servei, llevat d'aquells casos en que s'hagin produït per actes realitzats en compliment d'una clàusula imposada per l'Administració amb caràcter ineludible.
- Permetre, quan calgui, que en qualsevol moment els representants de l'Ajuntament pugin inspeccionar i verificar les condicions del servei tot i que sigui sense requeriment de visita prèvia.
- Complir amb les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i higiene en el treball, fiscal, de protecció de dades personals i mediambientals. Si la contractista incompleix les obligacions assenyalades, s'aplicarà el règim sancionador que correspongui.
- En els aspectes laborals, la contractista estarà obligat a complir amb el vigent conveni col·lectiu sectorial que pugui ser d'aplicació, i amb la resta de normativa laboral.
- Donades les característiques del servei, l'adjudicatària haurà de garantir la confidencialitat, el secret i la prudència professional necessaris de tota la informació a la que pugués tenir accés.
- Complir amb les normes vigents en matèria de protecció de dades personals, vetllant per evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzats. Qualsevol incidència que es produeixi s'haurà de posar en coneixement immediat de la responsable municipal del contracte o dels serveis socials si s'escau, tot adoptant les mesures correctores que siguin escaients, i al seu càrrec.

Drets de la contractista

A més dels drets generals establerts en el PCAP que serveix de base a la present licitació, i dels reconeguts legal o reglamentàriament, la contractista del servei tindrà els drets següents:

- Percebre el preu que s'estipuli en l'adjudicació i formalització del contracte.
- Ser respectat per tercers en la seva posició de contractista, comptant amb el recolzament i protecció necessaris de l'Ajuntament per prestar els serveis concedits amb normalitat, i perquè cessin les pertorbacions que, de fet o de dret, obstaculitzin el seu desenvolupament.
- Manifestar davant de tercers en totes les comunicacions que realitzi, la condició de contractista del servei objecte del present contracte.
- Utilitzar els béns de domini públic necessaris per a l'execució i la prestació dels serveis que venen relacionats en el present plec, i mantenir aquest ús durant la durada del contracte.



- Proposar a l'Ajuntament les modificacions que estimi oportunes, que puguin suposar una millora en les prestacions a realitzar i no estiguin previstes en l'oferta o en el present plec.

Qualsevol incompliment de les obligacions descrites en el present plec per a l'empresa adjudicatària, així com les descrites en el plec de clàusules administratives particulars, comportarà una penalitat que es classificarà en diferents graus de gravetat, i serà sancionada d'acord amb el que estableix el PCAP del present contracte.

5.4.- Obligacions i drets de l'Ajuntament

L'Ajuntament, com a administració contractant, estarà obligat al que s'estableix en el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels Ens Locals, en la Llei de Contractes del Sector Públic i en la normativa que sigui d'aplicació. A més de les obligacions que s'assenyalin en el PCAP, entre d'altres, tindrà les obligacions específiques següents:

- Proporcionar la informació i documentació necessària per a la realització de l'objecte del contracte.
- Donar la informació sobre les persones usuàries per poder executar degudament les prestacions, i posar en coneixement qualsevol qüestió que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives.
- Pagar al contractista el preu que s'estipuli en l'adjudicació i formalització del contracte.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos i documents previstos en el present plec.
- Facilitar espais de treball pel desenvolupament de les prestacions d'assessorament a la ciutadania, posant a disposició de la contractista els béns i les instal·lacions que sigui possible per a la correcta gestió del servei i execució dels treballs en la forma convinguda.
- Garantir la no pertorbació del servei i atorgar al contractista la protecció adequada per tal que pugui prestar el servei adequadament.
- Compensar al contractista quan les modificacions que acordi per raons d'interès públic i per concórrer les circumstàncies de la LCSP, afectin al règim econòmic del contracte.

A banda dels que es deriven de les normes legals d'aplicació i de tot allò que s'estableix a la resta de clàusules del present plec, l'Ajuntament tindrà els drets i potestats següents:

- Mantenir la titularitat del servei i conservar els poders de policia.
- Ordenar discrecionalment, com podria disposar si es gestionessin directament els serveis, les modificacions en aquells casos que sigui convenient per l'interès públic.
- Modificar, per raons d'interès públic, les característiques del servei contractat, segons es disposa en aquests plecs. Aquestes modificacions no donaran lloc a indemnització a favor del contractat, quan les alteracions acordades no tinguin transcendència econòmica per al servei.
- Inspeccionar el servei i la documentació relacionada amb el seu objecte, dictant les ordres necessàries per mantenir o restablir les adequades prestacions.
- Imposar al contractista les pertinents penalitats, en funció dels incompliments que cometi.
- Assumir temporalment la gestió directa del servei total o parcialment, quan no la presti o no la pugui prestar la contractista, per circumstàncies imputables o no al mateix.
- Resoldre el contracte per qualsevol de les causes previstes a l'ordenament i en el present plec.



- Exercir les prerrogatives d'interpretació del contracte, la resolució dels dubtes del seu compliment, i acordar la seva resolució i determinar els seus efectes.

6.- SEGUIMENT DEL SERVEI

6.1.- Responsable municipal del contracte

L'Ajuntament designarà una responsable del contracte, de conformitat amb l'article 62 de la LCSP, que podrà ser una persona física o jurídica, vinculada a l'entitat contractant o aliena. Amb independència de les funcions de la unitat encarregada del seguiment i execució ordinària del contracte, les funcions de la responsable del contracte seran almenys les següents:

- a) Supervisar el compliment per part de l'empresa adjudicatària de les seves obligacions i les condicions contractuals.
- b) Coordinar els diferents agents implicats en el contracte, contractista, personal de les àrees de serveis socials i d'habitatge, persones usuàries, i d'altres, en cas que aquesta funció específica no correspongués a altres persones.
- c) Adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries per a la correcta realització de la prestació pactada, així com aquelles que cregui procedents per a una millor execució del contracte.
- d) Resoldre qualsevol qüestió que sorgeixi referent a la qualitat dels treballs realitzats, execució de les tasques contractades, incidències, interpretació de les especificacions del contracte, i en general, tots els dubtes i problemes que es plantegin durant l'execució dels treballs encomanats sempre que estiguin dins de les atribucions que li concedeixi la legislació vigent.
- e) Informar les tasques realitzades, incidències, comunicats, modificacions, i en general, informar a la corporació del nivell de satisfacció de l'execució del contracte.
- f) A banda de totes aquelles altres informacions i informes que la responsable del contracte consideri procedents, aquesta emetrà un informe d'avaluació final de la contractació que farà referència als diferents aspectes de l'execució del contracte, l'adequació del disseny als objectius previstos amb la contractació i als resultats finals obtinguts, i també als aspectes tècnics, econòmics i pressupostaris.

En qualsevol cas, la responsable municipal podrà detallar o aclarir amb més precisió el contingut de les actuacions a executar a través de les corresponents instruccions escrites, que hauran de ser acceptades pla contractista, en tant no siguin contradictòries amb el que s'expressa en el present plec i en la resta de documentació que formi part de l'expedient.

6.2.- Responsable de l'adjudicatària

L'adjudicatària designarà una responsable del servei, i facilitarà a l'Ajuntament les seves dades de contacte. Aquestes inclouran una adreça de correu electrònic i un telèfon mòbil d'àmplia cobertura per a poder ser localitzada en horari laboral. Aquesta persona serà considerada l'interlocutor principal de la contractista, i la responsable de l'Ajuntament s'hi podrà posar en contacte per tractar de qualsevol tema relacionat amb l'execució del contracte.



La responsable de l'adjudicatària estarà localitzable en el telèfon mòbil, i revisarà diàriament l'adreça de correu electrònic i altres canals de comunicació prèviament establerts entre ambdues parts per a les seves comunicacions continuades amb l'Ajuntament. Entre les seves funcions pel compliment general de l'execució del contracte, hi haurà les següents:

- a) Informar de les principals incidències del servei, estar en comunicació permanent i atendre les indicacions del tècnics de les àrees de serveis socials i d'habitatge, mantenint reunions periòdiques amb la responsable de l'Ajuntament i sempre que sigui requerit en cas d'incidències.
- b) Conèixer les dependències municipals i aquells espais on s'actui, per tal d'organitzar de forma òptima l'execució de treballs d'acord amb les necessitats, i proposar qualsevol millora que comporti una millor eficàcia en el funcionament del contracte.
- c) Fer complir el contracte i els treballs planificats, tant del personal propi destinat al servei, com el personal de les empreses externes que puguin ser subcontractades per l'adjudicatària, verificant i corregint, si és convenient, qualsevol incidència.
- d) Garantir l'accés de l'Ajuntament a la totalitat de les dades i informació dels serveis efectuats, tràmits i documents generats, i de les possibles incidències.
- e) Cada mes de servei, en els 5 dies següents lliurar un comunicat mensual amb les hores efectives i els serveis efectuats, tràmits i documents generats, incidències, i seguiment i avaluació.
- f) Mantenir almenys una reunió cada tres mesos amb la responsable municipal del contracte, per comprovar el compliment del Pla de treball i la planificació del següent trimestre.
- g) Quan se li demani, lliurar els documents de la relació nominal de treballadors (RNT) i la relació de liquidació de cotitzacions (RLC).

El responsable de la contractista vetllarà pel compliment de totes aquelles disposicions referents a la classe, ordre, manera i temps d'executar els treballs contractats que li siguin comunicats des de l'Ajuntament, assignant els mitjans adscrits al contracte, i organitzant el personal que consideri oportú per la realització dels treballs.

6.3.- Seguiment i avaluació del servei

Pla de treball

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb el seu Pla de treball, presentat durant la licitació, on hi haurà la descripció dels mitjans humans i dedicacions, mitjans tècnics, proposta tècnica, planificació dels treballs, aplicacions informàtiques, seguiment i avaluació del servei, i la informació que sigui necessària, a més de la resta de condicions del contracte. El Pla de Treball haurà de ser consensuat i acceptat per la responsable municipal.

L'organització de la contractista haurà d'estar preparada per garantir la correcta prestació del servei, i per l'adaptació a les necessitats que assenyali l'Ajuntament.



S'informarà en tot moment a requeriment de la responsable municipal, de l'estat dels treballs i les tasques a realitzar. Serà competència de l'òrgan contractant la supervisió de les actuacions corresponents a l'adjudicatària, per tal que s'efectuïn oportunament de la manera estipulada.

La responsable municipal i la responsable de l'adjudicatària mantindran una comunicació fluida i continuada, i celebraran reunions per a l'organització i seguiment de les prestacions del servei amb una periodicitat almenys trimestral, o en el seu defecte quan una de les dues parts ho sol·liciti. Aquestes reunions podran ser presencials o per videoconferència, i hi podran participar el personal i tècnics que s'estimi convenient.

Control de qualitat

L'Ajuntament, com a empresa contractant, vol disposar d'un control de qualitat continuat del servei, i tenir accés als seus resultats. La finalitat d'aquest control és aconseguir i mantenir una bona qualitat de les tasques a realitzar i la resta de les especificacions definides en el present plec.

Per la realització del control de qualitat, es prendrà com a base el Pla de treball presentat per l'adjudicatària en la licitació, definit des de l'inici del contracte. En aquest Pla s'especificarà els objectius del control de qualitat, la metodologia operativa, i els indicadors i estàndards de qualitat.

En la proposta de Pla de treball, els licitadors exposaran els indicadors i estàndards de qualitat que utilitzaran i la seva periodicitat. Es preveu un primer control de qualitat del servei per part de la mateixa adjudicatària, i el control final des del propi Ajuntament.

L'adjudicatària haurà d'informar sobre el sistema que seguirà per a la gestió i seguiment del servei. En cas que per a aquesta finalitat s'hagi proposat la utilització d'una aplicació informàtica, permetrà l'accés a l'Ajuntament per consultes, control de tasques, incidències, comunicats periòdics, així com la visualització i exportació d'informació per part de la responsable municipal del contracte.

El control de la contractista tindrà com a objectiu comprovar el grau de compliment de les prestacions tècniques i tasques estipulades en el present plec, pel que fa als rendiments i la forma d'execució de les feines. La responsable de la contractista avaluarà el nivell dels serveis efectuats, i segons el resultat de les valoracions es proposaran mesures de correcció i els canvis necessaris amb l'objectiu de millorar el servei i aconseguir uns resultats òptims.

Es registraran els serveis efectuats i els controls realitzats. Els comunicats periòdics i resta de documents es lliuraran signats en format electrònic editable a la responsable de l'Ajuntament o la persona en qui delegui.

L'Ajuntament també podrà verificar el compliment de la qualitat del servei quan ho cregui oportú, amb el control de les tasques efectuades, els indicadors i la seva avaluació.

La tasca inspectora per part de l'Ajuntament tindrà tot el recolzament que sigui necessari per part de l'adjudicatària, a fi i efecte de poder fer les actuacions i aplicar les mesures correctores que es determinin per aconseguir una millora continua en la qualitat i la prestació del servei.



En els serveis prestats per la contractista, hi podrà ser present el personal que l'Ajuntament consideri oportú. Sempre es comunicarà a la responsable de la contractista aquest fet quan sigui de forma programada.

6.4.- Informes del servei

A més de les reunions i videoconferències que es mantinguin quan sigui necessari amb la responsable municipal del contracte i les àrees de Serveis Socials i d'Habitatge, durant el transcurs del contracte, la contractista lliurarà de forma periòdica en format digital, almenys els següents documents:

- Comunicat mensual, en els cinc dies següents, es lliurarà un comunicat amb les hores efectives i els serveis efectuats, tràmits i documents generats, incidències, i seguiment i avaluació de les tasques acumulades durant l'any. Aquest comunicat mensual es lliurarà en format digital editable i serà necessari per poder comprovar els treballs realitzats i validar la factura del mes.
- Memòria anual d'avaluació del servei, en els deu dies següents a la finalització de cada any natural, en cas que l'adjudicatària s'hi hagi compromès en els criteris de la licitació, es lliurarà una memòria anual que reculli un resum dels assessoraments i treballs efectuats durant l'any, el seguiment i avaluació comparativa amb els últims anys, conclusions, proposta d'actuacions de millora, així com informació d'interès i aquells aspectes que hagi proposat la contractista en la licitació. Aquesta memòria es lliurarà en format digital editable pel registre general de l'Ajuntament, i el seu contingut mínim serà de 20 pàgines.

7 – AUTORIA DELS TREBALLS

Donada la naturalesa del contracte, tant el personal que faci les tasques d'assessorament com la contractista es trobaran inscrits en els registres necessaris davant els organismes i efectuaran les comunicacions i tràmits que corresponguin a la seva activitat. En cas que la contractista sigui una persona jurídica, haurà de justificar la seva constitució com a societat professional, l'objecte social de la qual es trobi relacionat amb l'objecte del contracte, amb la capacitat i solvència requerida.

L'autoria dels treballs durant la seva execució recau en l'adjudicatària. Aquesta és la responsable de les prestacions i treballs realitzats.

La contractista estarà obligada al compliment de la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, així com la totalitat de la normativa d'aplicació en matèria de prevenció de riscos laborals, coordinació d'activitats empresarials, i seguretat i salut.

Es disposarà de la documentació relativa a prevenció de riscos laborals de l'empresa, que haurà d'incloure si s'escau l'organització de la prevenció de riscos a l'empresa, còpia si n'hi ha del contracte



amb un servei de prevenció aliè o document que acrediti l'assumpció, per part de l'empresari, de l'activitat preventiva en matèria de riscos laborals i seguretat i salut en el treball.

La contractista haurà de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil, per tal de fer front als riscos professionals derivats del desenvolupament de les activitats davant de tercers, i qualsevol fet del que es derivi responsabilitat per part de l'empresa adjudicatària, amb uns capitals mínims de 90.000,00 €. En tot cas es disposarà de les assegurances d'accidents i de responsabilitat civil que assenyali la normativa d'aplicació.

Cal recordar que l'adjudicatària haurà de respondre dels danys que pugui produir durant l'execució dels seus treballs. En cas de produir-se un fet que derivés en un procés judicial, la contractista es veurà obligada a mantenir la pòlissa fins a la finalització del mateix per tal que aquesta cobreixi qualsevol cost que se'n derivi.

La contractista serà responsable de tots els danys i perjudicis directes o indirectes, que es puguin ocasionar a qualsevol persona, propietat o servei públic o privat, com a conseqüència de les deficiències d'articles, omissions o negligències del personal al seu càrrec, o d'una deficient organització de les actuacions realitzades.

La contractista s'haurà de responsabilitzar solidàriament de les obligacions dels tercers contractistes per que fa a la possible execució de treballs subcontractats. La propietat quedarà aliena i al marge de les relacions entre la contractista i el subcontractista no essent responsable en cap cas per les conseqüències derivades del contracte que celebri aquell amb el segon, relacionant-se, per tant, exclusivament amb la contractista.

En compliment de l'establert en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, els treballadors que accedeixin a dades de caràcter personal dels usuaris hauran de complir el degut sigil professional i confidencialitat respecte als mateixos, i la contractista i subcontractistes tindran l'obligació de respectar la normativa vigent estatal i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, a més del que assenyali el conveni col·lectiu respecte a la protecció de dades de caràcter personal.

Sant Pere de Ribes, 10 de gener de 2025