



AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEI DE DIVULGACIÓ I ORIENTACIO EN MATÈRIA DE
CIVISME I CONVIVÈNCIA CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

CO2025028PL

Abril 2025



1. ANTECEDENTS

L'apartat 1 de l'article 25 de la Llei 7/1985 de Bases de règim local estableix que el Municipi, per a la gestió dels seus interessos, i en l'àmbit de les seves competències, pot promoure activitats i prestar els serveis públics que contribueixin a satisfer les necessitats i aspiracions de la comunitat veïnal.

L'Ajuntament de Sant Joan Despí Ple en sessió de data 12 de febrer de 2009 va aprovar l'Ordenança del Civisme i Convivència a Sant Joan Despí, amb l'objectiu de crear una norma per regular, en el marc de la convivència ciutadana, tant les obligacions com els drets dels ciutadans.

Així doncs, correspon a l'Ajuntament de Sant Joan Despí desplegar els serveis que siguin necessaris per tal de traslladar a la ciutadania els preceptes establerts a l'ordenança de convivència i civisme, i alhora vetllar per al seu compliment.

Per complementar les actuacions municipals en relació al compliment i difusió de l'ordenança, l'Ajuntament de Sant Joan Despí va disposar un seguit d'actuacions, entre les que figuren les que són objecte d'aquest contracte, centrat en realitzar tasques d'informació, divulgació i sensibilització entre els ciutadans en els espais públics de la ciutat.

En aquest sentit, la pròpia ordenança disposa en l'article 64 la creació del programa mitjançant el qual l'Ajuntament de Sant Joan Despí desenvoluparà l'encàrrec d'informar i atendre la ciutadania en matèria de civisme i convivència i ho farà amb els recursos necessaris per aconseguir adequadament aquest objectiu, els quals s'assignaran convenientment al departament de Seguretat Ciutadana i Convivència i realitzaran les seves funcions de manera coordinada amb la Policia Local, qui exercirà les funcions d'agent de l'autoritat atorgades per l'ordenament jurídic.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és el servei d'agents cívics de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, amb les característiques i condicions que es defineixen en aquest plec.

El Servei inclou la planificació, el desenvolupament i l'avaluació del servei, els mitjans personals necessaris, i la coordinació amb la persona responsable del contracte.

Les tasques que conformen el servei són essencialment de caràcter informatiu, divulgatiu, de recollida de dades i de conscienciació i orientació a la ciutadania, amb la finalitat de promoure i fomentar actituds i conductes cíviques en el marc de les ordenances municipals.

3. OBJECTIUS I TASQUES DEL SERVEI

L'activitat a desenvolupar per l'adjudicatària d'aquest servei serà pedagògica i d'utilitat social, desenvolupant funcions d'informació i divulgació de les normatives i ordenances municipals sobre convivència i civisme i altres ordenances relacionades amb la promoció de conductes públiques adequades, amb una atenció personalitzada de les demandes, suggeriments, queixes i consultes ciutadanes.

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

Tot i que donaran suport específic als diferents departaments responsables de les seves tasques, en cap cas els agents cívics tindran capacitat sancionadora.

Les principals tasques que s'han de desenvolupar per a la prestació del servei són les que s'enumeren a continuació, a títol merament enunciatiu, però no limitatiu:

a) Convivència ciutadana

- Sensibilitzar, divulgar i informar la ciutadania sobre la importància de la convivència i el civisme i informar aquelles persones que no actuïn d'acord amb les ordenances vigents i amb les normes de conducta generalment acceptades.
- Recollir demandes, suggeriments, queixes i consultes de la ciutadania.
- Col·laborar amb l'Ajuntament de Sant Joan Despí en activitats informatives relacionades amb el compliment de les ordenances municipals.
- Col·laborar amb l'Ajuntament de Sant Joan Despí en activitats públiques amb afectació a la convivència i el civisme.
- Facilitar l'apropament als recursos i serveis municipals.
- Teixir les relacions de proximitat i veïnatge a l'espai públic.
- Fer tasques de prevenció davant l'incompliment de normatives municipals que afecten la bona convivència i/o el civisme.
- Fer difusió d'activitats d'àmbit municipal i d'esdeveniments públics.
- Suport puntual en les activitats públiques de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.
- Sensibilitzar i informar sobre la tinença responsable d'animals de companyia.
- Informar i fer difusió als usuaris de l'Ordenança municipal de civisme i convivència.
- Fer de pont entre la ciutadania i l'Ajuntament de Sant Joan Despí de les necessitats i interessos dels primers.

b) Mobilitat

- Col·laborar amb l'Ajuntament de Sant Joan Despí en la protecció de persones durant els horaris d'entrada i sortida de les escoles.
- Observar i comunicar a l'Ajuntament de Sant Joan Despí les incidències relatives a la mobilitat de persones o vehicles que incompleixen la normativa de trànsit i les ordenances municipals.
- Detectar i comunicar a l'Ajuntament de Sant Joan Despí l'existència de desperfectes o deficiències en la senyalització viària.
- Col·laborar amb l'Ajuntament de Sant Joan Despí en la realització d'activitats públiques amb afectació al trànsit i la mobilitat.
- Informar i conscienciar sobre l'ús racional del vehicle privat, de les restriccions d'accés a la zona de baixes emissions de la ciutat, de l'ús del transport públic, del compliment de la senyalització viària, del bon ús de les zones reservades a minusvàlids i les voreres, i de les zones i passos reservats als vianants.
- Informar i fer difusió als usuaris sobre l'ordenança de mobilitat sostenible, així com de la resta de normatives relacionades amb la mobilitat urbana.
- Informació i consells a les persones usuàries de patinets elèctrics per fer-ne un bon ús.

c) Espai Públic i mobiliari urbà

- Sensibilitzar i informar la ciutadania sobre l'ús dels espais públics i de la seva conservació.

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

- Sensibilitzar i informar sobre el correcte ús dels diversos contenidors de residus. Detecció de punts negres d'abandonament de residus.
- Detectar, comprovar i comunicar a l'Ajuntament de Sant Joan Despí les deficiències observades respecte del mobiliari urbà, els parcs i jardins.
- Detectar i comunicar a l'Ajuntament de Sant Joan Despí l'existència de desperfectes o deficiències en els serveis públics i la via pública.
- Col·laborar amb l'Ajuntament de Sant Joan Despí en la realització d'activitats a la via pública i els equipaments municipals quan siguin requerits.
- Fer tasques de prevenció davant l'incompliment de normatives municipals relacionades amb el bon ús de l'espai públic, el mobiliari urbà i els serveis municipals.
- Detectar, comprovar i comunicar a l'Ajuntament de Sant Joan Despí l'existència de pintades, publicitat no autoritzada, abocaments i vehicles abandonats.
- Informar i fer difusió de l'Ordenança municipal de civisme i convivència, així com de la resta d'ordenances relacionades amb l'ús adequat de l'espai públic.
- Col·laboració en tasques d'informació i suport a la ciutadania durant l'execució d'obres en via pública.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatària haurà d'organitzar el servei d'acord amb les condicions i criteris descrits en aquest apartat.

a) Mitjans personals adscrits

Per a la correcta prestació del servei, serà necessari comptar amb els mitjans personals que siguin necessaris per garantir el correcte desenvolupament del servei.

b) Horari

Segons les necessitats estimades, els requeriments inicials d'aquest contracte són els següents:

1 Agent cívica – Cap de grup

Jornada completa setmanal de 37,5 hores de dilluns a diumenge, distribuïda en funció de les necessitats del servei i la planificació del calendari de treball realitzat des del departament de seguretat ciutadana i convivència.

La jornada de l'agent cívica, cap de grup, inclou tasques d'interlocució amb el departament responsable municipal del servei, i d'enllaç amb la resta d'agents cívics, així com la participació directa en aquelles activitats públiques i esdeveniments que per la seva naturalesa es consideri necessària la presència del/de la propi/a cap de grup.

El còmput anual serà de 1.695 de treball efectiu.

Mitjans a adscriure: un/a (1)

Agents cívics

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

Jornada completa setmanal de 37,5 hores de dilluns a diumenge, distribuïda en funció de les necessitats del servei i la planificació del calendari de treball realitzat des del departament de seguretat ciutadana i convivència.

El còmput anual serà de 1.695 de treball efectiu.

Total d'hores per any d'agents cívics: 13.560 hores/any

S'hauran de prestar les hores setmanals en horaris flexibles, d'acord amb les instruccions de l'Agent cívic-cap de grup, i la planificació que s'estableixi entre aquest/a i el departament responsable del contracte.

El servei s'haurà de prestar durant dotze mesos l'any. Per tant, l'adjudicatària haurà de preveure la substitució del personal que realitzi el seu període de vacances, possibles baixes mèdiques o altres absències, per tal de complir amb el servei establert.

La prestació del servei dels agents cívics s'efectuarà de dilluns a diumenge i en les franges horàries que es requereixi segons la planificació setmanal i/o mensual, tant en horari diürn com nocturn.

Horari diürn

De 06:00 a 21:00 hores

Horari nocturn

De 21:00 a 02:00 hores

L'horari del servei no serà homogeni durant tot l'any, s'ajustarà a les demandes específiques que estableixi la corporació local, i d'acord amb els objectius i les tasques indicades en aquest plec.

Preferentment el servei es realitzarà en horari diürn, tot i que determinades tasques s'hauran de realitzar en horari nocturn, bé sigui de forma planificada o prolongant l'horari diürn fins que finalitzi l'activitat.

Concretament es realitzaran en horari nocturn:

- Cavalcada de reis
- Carnestoltes
- Correfocs
- Activitats de Festa Major
- Castanyada
- Fira Despí
- Fira d'entitats
- Activitats de Nadal
- Campanyes d'estiu

L'objectiu principal del servei és disposar d'efectius suficients que donin cobertura a les següents activitats:

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

- Esdeveniments públics organitzats des de la corporació local
- Tasques encomanades des del departament de seguretat ciutadana i convivència
- Campanyes de civisme en espais públics
- Qualsevol altra relacionada amb les funcions indicades en aquest plec.

El servei es planificarà durant aquelles franges horàries on siguin més necessàries les intervencions en cada moment, de conformitat amb el horaris indicats en aquest plec.

Per tant, la distribució horària s'adaptarà a les possibles demandes o necessitats del servei, de manera que la planificació setmanal pot variar en funció dels períodes estacionals o durant determinades franges horàries.

La distribució horària es comunicarà a l'adjudicatària amb la suficient antelació perquè es pugui organitzar i prestar el servei de forma adequada.

c) Altres

Les zones, els sectors i els itineraris, així com els horaris de prestació del servei, els determinarà l'Ajuntament de Sant Joan Despí i s'hauran de coordinar amb l'adjudicatària.

L'inici del torn de treball començarà a les instal·lacions municipals assignades, on rebran les instruccions per part del seu/seva Cap de grup respecte dels itineraris, zones i sectors de treball i tasques concretes a desenvolupar.

Els agents cívics realitzaran les seves tasques de forma individual o en grup de dos o més persones, en funció de l'objectiu del servei o naturalesa de les activitats planificades.

La prestació del servei es realitzarà preferentment a peu per tal de tenir un contacte directe i proper amb la ciutadania. No obstant això, el desplaçament entre barris i sectors es podrà realitzar mitjançant bicicleta o amb qualsevol altre vehicle facilitat per l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

5. PRINCIPIIS D'ACTUACIÓ I FUNCIONS DELS MITJANS PERSONALS

5.1. Principis d'actuació

Els principis d'actuació, en l'exercici de llurs funcions, dels mitjans personals assignats al servei seran:

- Observar i respectar l'ordenament jurídic.
- Actuar amb absoluta neutralitat i imparcialitat i, en conseqüència, sense fer cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Actuar amb integritat i dignitat.
- Tenir en tot moment un tracte correcte i acurat amb la ciutadania.
- Actuar amb la diligència necessària i sense retard.

5.2 Funcions

Les funcions comuns a tots els mitjans personals assignats al servei seran:

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

- Divulgar i sensibilitzar la ciutadania de la importància del civisme i les conductes cíviques.
- Promoure les conductes cíviques i informar als ciutadans de les conductes indegudes.
- Participar en totes les campanyes relacionades amb el civisme i la convivència.
- Participar en les activitats i accions públiques promogudes per l'Ajuntament de Sant Joan Despí, vetllant perquè els ciutadans i ciutadanes respectin les normes de convivència i civisme i de la resta d'ordenances municipals.
- Informar a la Policia Local de Sant Joan Despí de qualsevol conducta inadequada i/o incívica, contrària a les ordenances municipals, que pugui ser objecte de sanció.
- Altres funcions que s'encomanin per al compliment dels objectius del programa.

Les funcions pròpies del/de l'agent cívica-cap de grup seran:

- Assumir la interlocució amb la persona responsable municipal del contracte.
- Distribuir els horaris dels serveis necessaris per dur a terme els programes de convivència i civisme organitzats des de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, així com col·laborar amb els diferents departaments en la realització d'activitats i esdeveniments públics.
- Traslladar les instruccions rebudes des del Departament de Seguretat Ciutadana i Convivència en relació amb els programes de convivència i civisme i les activitats i esdeveniments públics promoguts des de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.
- Elaborar i enviar als departaments corresponents els comunicats diaris dels serveis realitzats i les incidències detectades, classificades per torns i àmbits d'actuació.
- Supervisar la realització efectiva del servei i el compliment de les ordres de treball.
- Garantir les condicions i el manteniment del material de treball assignat als mitjans personals adscrit al servei d'agents cívics: uniformitat, vehicles, emissores, etc.
- Vetllar pel bon ús i manteniment de les instal·lacions i els equips de treball assignats al servei d'agents cívics.
- Registrar els serveis realitzats a les bases de dades corporatives.
- Participar en reunions de treball periòdiques amb la persona responsable municipal del contracte, o amb les persones en qui aquesta delegui, en relació amb el desenvolupament, supervisió i compliment de les condicions de contractació.
- Qualsevol altra que se li encomani per al compliment dels objectius dels programes de convivència i civisme.

5.3. Perfil professional dels mitjans adscrits al servei

El perfil de les persones per desenvolupar aquest projecte respondrà a aptituds orientades a l'atenció a la ciutadania i als objectius del servei.

L'adjudicatària destinarà a l'execució del servei persones que tinguin el perfil següent:

- Mostrar un comportament adequat per desenvolupar les funcions encomanades.
- Bona presència.
- Experiència/formació en mediació i resolució de conflictes en espais oberts i en treball comunitari.
- Habilitats de relació social i bona comunicació.
- Actitud proactiva.
- Coneixement a nivell oral i escrit de les dues llengües cooficials a Catalunya.

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

- Confidencialitat: el personal adscrit al servei no pot fer pública ni transmetre a tercers la informació coneguda i tractada amb motiu del servei.

Per a la dotació dels recursos humans necessaris per a la prestació d'aquest servei, l'adjudicatària té a la seva disposició els serveis per a l'ocupació de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

Seguidament a la signatura del contracte, l'adjudicatària facilitarà la relació del personal que hagi seleccionat per a la prestació del servei (en el cas de les noves contractacions) junt amb les seves condicions substancials de treball. L'Ajuntament de Sant Joan Despí podrà rebutjar aquells perfils que no s'ajustin al present plec.

L'adjudicatària haurà de formar degudament el seu personal. Dita formació anirà al seu càrrec. La formació específica sobre les ordenances municipals serà realitzada per l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

L'adjudicatària tindrà capacitat suficient per tal de substituir al personal que presta ordinàriament el servei, o reforçar-lo, cas que es presenti qualsevol incidència en un **termini màxim de 48 hores**. Els canvis hauran de ser comunicats indicant el nom de la persona que realitzarà la substitució.

En aplicació de les facultats de l'Ajuntament de Sant Joan Despí per a la direcció i supervisió de l'execució dels contractes de serveis, l'adjudicatària, a proposta de la persona responsable municipal del contracte, estarà obligada a la substitució immediata d'aquell personal que tingui adscrit al servei que no compleixi satisfactòriament amb els objectius i la finalitat del contracte o no s'adeqüi al perfil professional exigít.

6. CONFIDENCIALITAT

Per raó de la naturalesa de les dades de caràcter personal amb les que haurà de tractar, tots els mitjans personals adscrits al servei haurà de signar un document de confidencialitat.

7. INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

L'adjudicatària haurà d'acceptar les instal·lacions existents per a la prestació del servei en les condicions actuals. Aquesta acceptació l'obliga a mantenir els elements de tota classe instal·lats sense que puguin ser substituïts per altres de diferent tipus, llevat prèvia autorització de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, la qual haurà de ser sol·licitada per la contractista de forma raonada i per escrit.

Les instal·lacions municipals seran les adequades per a la prestació del servei i comptaran amb zona de treball, vestidor, magatzem i estacionament de bicicletes, i s'ubicaran a l'àrea exterior del departament de Seguretat Ciutadana i Convivència.

L'Ajuntament facilitarà els mitjans informàtics (equips i programari) i de comunicació (emissores) necessaris per al correcte desenvolupament del servei, donada l'especialitat dels mitjans a emprar.

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

L'adjudicatària haurà de garantir un bon ús i manteniment de les instal·lacions i del material de treball, tot garantint el seu retorn a l'Ajuntament a la finalització del contracte, en condicions adequades de conservació i funcionament.

L'adjudicatària facilitarà un telèfon mòbil a cadascuna de les persones adscrites a l'execució del contracte. Aquests telèfons i el seu cost seran a càrrec de l'adjudicatària. S'hauran de lliurar en el termini màxim d'un mes des de la formalització del contracte.

Tots els mitjans assignats quedaran registrats en un inventari intern a disposició del departament municipal de Seguretat Ciutadana i Convivència.

8. UNIFORMITAT

L'Ajuntament de Sant Joan Despí fixarà la imatge corporativa, el disseny i el format de la uniformitat reglamentària dels mitjans personals adscrits als programes de convivència i civisme.

El cost de la uniformitat anirà a càrrec de l'adjudicatària.

Els mitjans personals adscrits al programa hauran de mantenir la uniformitat neta i en condicions adequades de conservació i ús.

L'adjudicatària s'haurà de fer càrrec de la confecció i col·locació dels logotips i dels distintius identificadors.

9. COORDINACIÓ, INSPECCIÓ I CONTROL DE SERVEI

El servei de civisme restarà sotmès a la inspecció i vigilància de l'Ajuntament de Sant Joan Despí, qui podrà revisar les condicions de prestació i la qualitat del servei en qualsevol moment.

L'adjudicatària haurà de mantenir una interlocució permanent amb el Departament de Seguretat Ciutadana i Convivència per tal de supervisar la correcta execució del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec.

Així mateix, el/la Cap de grup dels agents cívics també mantindrà un contacte permanent amb el Departament de Seguretat Ciutadana i Convivència, per tal de gestionar i planificar, en els terminis previstos, les demandes relacionades amb els programes de convivència i civisme i les activitats i els esdeveniments públics promoguts des de l'Ajuntament de Sant Joan Despí.

Amb periodicitat mensual el/la Cap de grup dels agents cívics haurà de presentar al Departament de Seguretat Ciutadana i Convivència, el calendari de treball dels mitjans personals adscrits al servei, amb indicació de les dates i horaris de treball.

Amb periodicitat setmanal, el/la Cap de grup dels agents cívics informarà al Departament de Seguretat Ciutadana i Convivència de la planificació de serveis, els itineraris i els sector assignats, i les tasques encomandes a cada agent cívic.

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

Diàriament, el/la Cap de grup dels agents cívics haurà d'elaborar i enviar als departaments corresponents els comunicats dels serveis realitzats i les incidències detectades, classificades per torns, itineraris i àmbits d'actuació.

Així mateix, i també amb periodicitat mensual, l'adjudicatària haurà de facilitar al Departament de Seguretat Ciutadana i Convivència un informe detallat del compliment del calendari de treball, tot indicant si ha esdevingut qualsevol incidència organitzativa que hagi pogut afectar al servei i les accions realitzades per corregir-les.

A l'informe anterior s'haurà d'annexar la relació d'hores realitzades, amb els següents conceptes:

1. Data.
2. Dia de la setmana.
3. TIP i nom de l'agent cívic.
4. Torn de servei.
5. Àmbit de treball: convivència, mobilitat, espai públic.
6. Tipologia del servei: entorn escolar, barris i espais públics, encàrrec departaments, esdeveniments Ajuntament, altres.
7. Itinerari: barri, sector o punt específic.
8. Jornada diària realitzada: inici, final i total.
9. Total mensual desglossat: per agents, per torn, per àmbits i per tipologia del servei.

En aquest informe mensual s'inclourà un inventari de les conductes incíviques més comuns i/o repetides, amb un mapeig de la seva distribució a la ciutat.

Aquest informe i la relació d'hores s'haurà de facilitar en format excel i pdf a la persona responsable municipal del contracte i/o a les persones designades.

Amb periodicitat anual, l'adjudicatària haurà de presentar una memòria de les actuacions realitzades per part del servei de civisme, on s'inclouin dades qualitatives i quantitatives relacionades amb els conceptes indicats anteriorment, i un apartat específic de valoració del funcionament del servei, del compliment dels objectius i de les propostes d'organització i millora.

10. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

- Prestar el servei amb precisió i seguretat, de forma regular i ininterrompudament, en la forma prevista en aquest plec i amb submissió a les instruccions que dicti la persona responsable municipal del contracte, de conformitat amb l'oferta presentada, inclús en el cas de què circumstàncies imprevisibles ocasionin una subversió en l'economia de l'empresa.
- L'adjudicatària farà la formació necessària per tal que el personal contractat conegui les ordenances municipals necessàries per a l'execució correcta del servei.
- L'adjudicatària és responsable que el personal contractat tingui un tracte sempre respectuós, correcte i prudent cap a la ciutadania.
- Oferirà formació específica al seu personal sobre aquelles matèries en les que es detectin mancances per desenvolupar les funcions correctament.
- L'adjudicatària assumeix la responsabilitat civil i les obligacions fiscals que es derivin del compliment o incompliment d'aquest contracte; a aquests efectes haurà

AJUNTAMENT DE
SANT JOAN DESPÍ

de contractar una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per, com a mínim, l'import del present contracte.

- L'adjudicatària, a més de respondre a totes les seves obligacions fiscals, laborals i tributàries, i les derivades de la contractació del personal empleat, serà també responsable dels danys i perjudicis que en la prestació del servei, o amb motiu de la mateixa, es puguin ocasionar a tercers o a béns municipals.
- L'adjudicatària serà l'única responsable, tant judicial com extrajudicial, de tots els accidents de treball que puguin succeir durant l'execució dels treballs objecte del contracte, per la qual cosa, adoptarà totes aquelles mesures que la pràctica aconselli i la bona execució requereixi, atenent en tot moment les indicacions que formulin la persona responsable municipal del contracte.
- Tot el personal que presti els serveis objecte del present contracte dependrà exclusivament de l'adjudicatària a tots els efectes, sense que entre ells i l'Ajuntament de Sant Joan Despí hi hagi cap vincle de dependència o se'n derivi cap vincle funcional o laboral fruit d'aquesta prestació de serveis.
- L'adjudicatària acreditarà que el personal adscrit a l'execució de l'adjudicació del contracte compleix el previst en l'article 57.1 de la Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant de la violència, mitjançant certificat negatiu del Registre Central de Delinqüents Sexuals.
- L'adjudicatària ha de garantir en tot moment la qualitat del servei i l'atenció de les persones usuàries.
- L'adjudicatària haurà d'informar a l'Ajuntament de qualsevol incidència o situació que afecti el bon funcionament del servei i s'haurà de sotmetre, en tot moment, a les indicacions i/o orientacions que faci l'Ajuntament en relació amb el servei prestat.
- En cas de vaga, tancament patronal, o qualsevol altra circumstància que impedeixi el normal desenvolupament dels treballs o serveis contractats, l'adjudicatària estarà obligada a posar a disposició de l'Ajuntament tots els elements adscrits als serveis, sent les despeses originades pels fets anteriors a càrrec de la contractista. El preu es deduirà proporcionalment. A aquests efectes l'adjudicatària haurà de comunicar la notificació de l'inici de vaga a l'Ajuntament en el mateix dia o el següent a aquell en què els treballadors/es li hagin comunicat. Igualment té l'obligació de remetre immediatament còpia de l'Ordre de l'Administració competent, en la qual es fixin els serveis mínims. En cas de vaga l'adjudicatària estarà obligada a prestar els serveis mínims d'acord amb allò que acordi amb el Comitè de Vaga, i en cas de desacord, amb el Decret de Serveis Mínims aprovat per la Generalitat de Catalunya, per l'autoritat laboral competent o d'acord amb el laude arbitral corresponent, si n'hi ha.
- L'adjudicatària haurà de complir totes les prescripcions de protecció de dades personals regulades per la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, pel Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en allò que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, i per la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades.

Sant Joan Despí, a la data de la signatura electrònica.

L'inspector en cap de la Policia Local, Sergio Giménez Tévar