

Expedient	Assumpte
2025/925-G626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat Emissor : Centres Cívics Codi : 15704506110145524434	CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'IMPLANTACIÓ I DINAMITZACIÓ D'UNA XARXA DE CONNECTORES COMUNITÀRIES EN EL MARC DEL PROGRAMA NUS (2026-2030)

Signat per:

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'IMPLANTACIÓ I DINAMITZACIÓ D'UNA XARXA DE CONNECTORES COMUNITÀRIES EN EL MARC DEL PROGRAMA NUS

1. Introducció

L'acció comunitària és un model d'intervenció que aborda la transformació de situacions socials col·lectives mitjançant l'organització i l'acció associativa, i que requereix l'aplicació d'un projecte de desenvolupament social. Tanmateix, en l'àmbit del treball comunitari la figura del/la professional que executa i acompanya durant els processos comunitaris esdevé essencial. En la pràctica, això comporta que les persones vinculades a l'acció comunitària han d'estar disposades a implicar-se per tal de conèixer de primera mà la realitat de la població, fet que implica aprendre a desenvolupar-se en escenaris quotidians i informals i, també, ser conscients del paper de la persona interventora i de la intervinguda, fins i tot en contextos que puguin ser coneguts. La **intervenció comunitària**, per tant, es caracteritza per ser **dinàmica i integradora dels diferents agents socials que estan involucrats en un territori determinat**.

D'entrada, la distribució urbanística de la ciutat de Tarragona, d'alta complexitat i envoltada de diverses interrupcions geogràfiques, pot dificultar la cohesió física de la ciutadania i el sentiment de pertinença, però pot entendre's també com una oportunitat, incorporant els recursos necessaris, per posar en valor la singularitat de cada barri i treballar per generar canvis de tendència respecte el que s'indica en la diagnosi en la que s'emmarca el present programa.

Amb aquesta voluntat, l'Ajuntament de Tarragona (en endavant, la contractant o l'Ajuntament), ha analitzat els diferents estudis que des de Tarragona Impulsa, com des de l'equip tècnic d'acció comunitària i inclusiva s'han dut a terme pel que es disposa d'un coneixement detallat de la realitat i especials casuístiques dels diversos barris que la integren, posant-se de manifest la necessitat d'iniciar un pla d'actuacions concret, individualitzat per àrees (barris o zones específiques), sens perjudici de les possibles accions col·laboratives que puguin donar-se entre aquestes.



En aquest context, neix el “**PROGRAMA NUS**” ¹(en endavant, també el Programa) que té com a finalitat primera fomentar la integració i la capacitat de la ciutadania en la presa de decisions i acompanyar-la en l'assoliment d'un grau d'autogestió, per tal que aconsegueixi el seu empoderament sense sentir-se desatesa pel seu Ajuntament, reforçant així el seu sentiment de pertinença a la ciutat, fent que tots i cadascuns dels barris de la ciutat es sentin Tarragona en igualtat de condicions.

Així, l'acció comunitària esdevé l'eina de desplegament de l'esmentat Programa, mitjançant la implantació d'accions i dinàmiques estables, sense perdre de vista l'especial singularitat de la ciutadania, ni la seva evolució constant.

D'altra banda, no pot haver intervenció comunitària sense treball transversal. El treball transversal cerca la corresponsabilització tant de diferents àrees de l'administració com dels agents del territori per tal de donar resposta a una realitat diversa, perquè les comunitats són complexes i polièdriques.

2. EI PROGRAMA NUS

El Programa NUS té l'objectiu de millorar la integració i fomentar l'arrelament de la ciutadania de Tarragona, especialment en aquelles zones del municipi en les que s'ha detectat una major desconexió de l'entorn. A la seva vegada, s'han tingut en compte les diverses circumstàncies socioeconòmiques i socioculturals de les persones residents, així com la proximitat territorial entre elles, fet que pot afavorir el treball col·laboratiu entre elles.

No hi ha dubte que la base del Programa NUS son les persones que hi participen, ja sigui com a usuàries, ja sigui com a prestatàries del servei. En aquest sentit, s'entén que cal identificar un equip que tingui la sensibilitat i coneixements adequats per al servei, donat que seran les persones connectores de la comunitat, essencials per a la viabilitat del projecte.

Per aquest motiu, el Programa s'ha centrat en aquelles zones la diagnosi de les quals ha posat de manifest la necessitat de dur a terme una intervenció més profunda i immediata. Concretament, les zones d'actuació preferent sobre les que es desenvoluparà el Programa són les assenyalades a continuació²:

1. Sant Salvador.
2. Sant Pere i Sant Pau.
3. Part Baixa, Barris Marítims i Par Alta.
4. Torreforta i Barris adjacents.
5. Campclar i Bonavista.

Es preveu que per a cadascuna de les anteriors zones s'adscrigui un equip integrat per dos persones identificades com les connectores comunitàries que treballaran a peu de carrer i en

¹ *Annex 1: Dossier explicatiu del PROGRAMA NUS*

² *Annex 2.- Fitxes descriptives bàsiques de cada zona d'intervenció i detall d'objectius.*



connexió directa amb la ciutadania i resta d'agents i entitats socials de la ciutat. A més, els cinc equips de connectores comunitàries haurà d'estar guiat i coordinat per un/a professional qui, a la seva vegada, serà qui actuarà com a interlocutor amb la contractant.

Alhora, es preveu l'actuació puntual en zones de la ciutat, que el programa actualment no contempla, de manera preferent, quan les circumstàncies d'aquestes zones, o les demandes d'actuacions municipals generals a tota la ciutat així ho requereixin es podrà disposar dels diferents equips en moments puntuals per a zones no predefinides.

Tanmateix, s'ha estructurat una metodologia bàsica comuna per a totes elles, fonamentada en tres eixos vertebradors segons els àmbits d'intervenció, respecte dels quals s'han anat concretant els objectius genèrics i comuns que es pretenen assolir amb la implantació del Programa. A partir d'aquí, caldrà definir una metodologia per al desplegament d'aquells objectius.

Pel que fa als eixos vertebradors sobre els quals caldrà desenvolupar el Programa ha fixat els següents:

EIX 1	Dinamització comunitària de l'espai públic
EIX 2	Reducció de les desigualtats i facilitar l'accès a recursos públics.
EIX 3	Promoure la Inclusió i la comunitat

2.1 Objectius bàsics i eixos vertebradors del Programa NUS:

Com s'ha dit, cada Eix te atribuïts uns determinats objectius base comuns per a totes les zones d'intervenció esmentades.

Així doncs, a títol enunciatiu no exhaustiu, els objectius de cada Eix són:

1.DINAMITZACIÓ COMUNITÀRIA DE L'ESPAI PÚBLIC

- 1.1. Promoure dinàmiques positives i de convivència en els espais d'ús públic.
- 1.2. Establir espais de coproducció d'activitats culturals, socials, esportives no federatives i accions socioeducatives i lúdiques als espais públics.
- 1.3. Fer de l'espai públic, espais de trobada, convivència i estima pel barri i la seva comunitat.
- 1.4. Promoure espais de seguretat comunitària.

2.REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS I FACILITAR L'ACCÈS A RECURSOS PÚBLICS

- 2.1.Potenciar la formació de les persones i reduir l'esclatxa digital.
- 2.2. Establir aliances amb serveis d'ocupabilitat, com Tarragona Impulsa, per fomentar l'ocupabilitat de les persones.
- 2.3. Facilitar i acompanyar en l'accés als recursos públics.

3. PROMOURE LA INCLUSIÓ I COMUNITAT

- 3.1 Potenciar la perspectiva de gènere, la igualtat i la interculturalitat.



3.2. Promoure espais de mediació comunitària i participació ciutadana.

3.3. Promoure comunitats contra l'aïllament social i la soledat no desitjada.

3.4. Implementar la salut comunitària millorar els condicionants de salut en les totes les seves dimensions (física, psicològica i social).

2.2 Altres agents de la ciutat:

Tota acció comunitària com la que té per objecte aquest expedient, se sustenta en una xarxa d'agents que contribuiran de forma significativa a l'èxit del programa. En aquest cas, el Programa precisa per al seu veritable arrelament de la interacció amb aquests altres agents que participen activament dins la comunitat.

Per tant, el desplegament de les accions previstes per al Programa NUS, haurà de respectar i fomentar les relacions amb aquells elements que contribueixen a enfortir la comunitat per tal de:

- a) Promoure un estil de Lideratge facilitador
- b) Desplegar una estratègia relacional per originar projectes compartits
- c) Fomentar una uniformitat del llenguatge entre el personal tècnic, el professional i la ciutadania
- d) Fomentar la cultura de la metodologia comunitària.

És necessària la col·laboració amb els diversos departaments de l'administració contractant i la resta d'administracions vinculades, la xarxa de Centres Cívics de la ciutat i altres entitats socials que tinguin un objecte comú o similar amb el del present plec, a banda de, en la mesura del possible, identificar i coordinar les actuacions amb aquelles altres que actualment estiguin implantades al territori, com el Programa "A peu de carrer" orientat a l'acompanyament d'infants i joves.

Respecte dels Centres Cívics de la ciutat³, cal assenyalar que s'ha previst que siguin els espais físics on es duran a terme les accions proposades pel cas que requereixin d'espais interiors, com formacions o altres; també seran els espais de treball de les connectores comunitàries quan no es desenvolupin al carrer.

L'Ajuntament posarà a disposició de l'adjudicatària els Centres Cívics corresponents per tal d'afavorir el desplegament per zones del programa, segons la proposta formulada per l'adjudicatària, preveient que allà on no hi hagi centre cívic, la previsió serà la d'utilitzar l'equipament municipal més proper a la zona d'intervenció i que reuneixi les característiques per poder desenvolupar les accions que és proposin.

En definitiva, atès que Tarragona és una ciutat plural, dinàmica i amb una distribució particular que pot generar cert desarrelament de la ciutadania al territori, el que es pretén amb el present expedient és acostar els recursos i les actuacions públiques als espais de convivència dels

³ Annex 3: Relació de Centres Cívics disponibles, amb indicació d'ubicació i horaris.



seus veïns i veïnes, mitjançant un Pla d'intervenció segmentat per zones que fomenti i empoderi la ciutadania a través d'una sòlida xarxa de connectores comunitàries com s'exposarà a continuació.

3. Objecte del contracte

L'Objecte del contracte és la prestació del servei de gestió i dinamització del PROGRAMA NUS. Que incorpora el desplegament de 5 equips d'intervenció directa en diferents zones de la ciutat, anomenades connectores comunitàries i una figura de coordinació per la gestió integral del programa i la facilitació del treball transversal amb els diferents agents del territori.

4. Proposta tècnica

Al fil de tot l'exposat, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla d'actuació i desenvolupament d'accions comunitàries en el marc del previst al PROGRAMA NUS i d'allò previst en aquest plec de prescripcions tècniques i annexes i el plec de clàusules particulars (en endavant, PCP).

En primer lloc, caldrà desenvolupar la proposta general respecte del programa d'implantació d'una xarxa de connectores comunitàries, tot indicant la presentació i característiques de l'empresa, el coneixement cert de l'entorn immediat i proper de la ciutat de Tarragona i els seus barris.

En segon lloc, i seguint els paràmetres marc del Programa NUS, caldrà que la licitadora indiqui quina serà la seva proposta general de desenvolupament del servei, juntament amb un pla d'intervenció individualitzat per a les zones assenyalades anteriorment, amb descripció aproximada de les accions previstes per a la seva implantació. Segons els eixos i els objectius definits en aquests.

Tanmateix, caldrà identificar clarament les persones adscrites a la prestació del servei, tenint en compte els perfils requerits per a cada zona, amb detall d'experiència i formació i rols de cadascú.

Finalment, si fos el cas, caldrà detallar totes aquelles millores i propostes suggerides per la licitadora, per tal d'afavorir una millora de la prestació objecte de la contractació.

5. Definició, finalitats i horaris del servei:

5.1 Definició:

Cada persona tècnica realitzarà 38 hores setmanals, sense perjudici del que disposi la normativa vigent, en un horari flexible, que s'adaptarà a les necessitats de les accions a desenvolupar comprès entre les 9 i les 22 hores de dilluns a divendres, i repartirà les hores setmanals entre les zones a intervenir en el cas d'equips que tinguin més d'una zona. S'establirà una graella mensual on estaran actualitzades les hores per setmana de cadascun dels equips.



Una proposta d'horari a desenvolupar seria la següent:

Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres
14 a 21 h	9 a 12 i de 16 a 21 hores	13 a 21 hores	9 a 12 i de 16 a 21 hores	14 a 21 hores
7 hores	8 hores	8 hores	8 hores	7 hores

Segons conveni d'aplicació les persones treballadores que realitzin una part de la jornada habitual o ordinària en dissabtes i/o diumenges, percebran un complement equivalent al 25% del seu salari base i es meritirà proporcionalment a les hores efectivament treballades en aquest horari. En els casos que s'hagin d'efectuar aquestes hores, el contracte preveu un factor de correcció del 10% per fer-hi front.

En aquest sentit, s'ha estimat un volum anual de 1701 hores de dedicació per professional, que inclouen un % dedicat a temps de transport i desplaçaments.

6. Durada

La durada d'aquest contracte és defineix al plec de clàusules administratives.

7. Competències, Capacitats i perfil professional

7.1 Competències:

Per tal de poder desenvolupar el rol de connectora comunitària, a banda del requeriments tècnics, caldrà disposar de les següents competències:

- Empatia vers la ciutadania.
- Treball en equip.
- Habilitats comunicatives.
- Ser respectuós/a.
- Ser responsable.
- Ser discret/a.

7.2 Capacitats:

L'adjudicatària haurà de garantir que les persones adscrites al servei disposin de les següents característiques:

- Capacitat de relació
- Experiència en tasques similars
- Persona discreta
- Capacitat física per desenvolupar les diferents tasques assenyalades en aquest plec.
- Capacitat d'expressió oral i comunicació clara



- Aptitud per col·laborar amb altres professionals.
- Actitud de respecte i manteniment del secret professional.

7.3. Perfil professional:

L'equip adscrit al projecte haurà d'estar integrat pel nombre necessari de professionals per tal de cobrir les cinc zones d'actuació indicades a l'anterior apartat 2, tenint en compte els torns establerts, la jornada treball prevista i la cobertura de dilluns a divendres. Aquestes persones treballaran en grups de dos i seran coordinades pel/la persona designada com a coordinador.

En aquest sentit, els perfils requerits són:

1. Educador/a social qui assumirà el rol de coordinació dels cinc equips de connectores comunitàries i d'enllaç amb la contractant.
2. Animadora Sociocultural qui assumirà el rol de connector/a comunitària
3. Integradora Social qui assumirà el rol connector/a comunitària

La distribució d'aquests equips ha de ser:

1. Educador social com a coordinador del programa.
2. 1 Tècnica en animació sociocultural i 1 tècnica en integració social per cada zona fins a un total de 5 animadores sociocultural i 5 Integradores socials, ja que les seves tasques, sempre, s'han d'efectuar com a equip d'aquests dos perfils.

8. Recursos humans i del personal

Correspon exclusivament a l'adjudicatària la selecció del personal que, acreditant els requisits de formació establerts en aquest plec tècnic, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de la contractant del compliment d'aquells requisits.

En relació amb el personal destinat a l'execució d'aquest contracte, l'adjudicatària assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari/ària. En particular, assumirà el pagament dels salaris, les substitucions en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.

L'adjudicatària vetllarà especialment perquè el personal adscrit a l'execució del contracte desenvolupi la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions desenvolupades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

L'Ajuntament pot requerir a la persona adjudicatària la substitució de qualsevol treballador/a si no està conforme amb el desenvolupament de la seva tasca professional. En cap cas l'Ajuntament requerirà l'acomiadament, només sol·licitarà un canvi en la persona o persones que desenvolupin les tasques professionals de les quals l'Ajuntament no està conforme. El mecanisme per a la realització d'aquest tràmit ha d'estar degudament documentat per



l'Ajuntament, que en donarà trasllat per escrit a l'adjudicatària, per tal que aquest procedeixi a realitzar la substitució del treballador/a.

L'empresa adjudicatària serà responsable de que el personal disposi de la formació, experiència i titulació adequada per desenvolupar les tasques requerides en aquest contracte.

9. Consideracions:

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar dues (2) armilles identificatives amb la imatge del programa, que serà facilitada pel departament d'imatge de l'Ajuntament de Tarragona i que hauran de ser entregats abans de la realització del servei. A més serà necessària una placa o targeta identificativa de l'empresa adjudicatària, amb la seva imatge corporativa i amb el nom de la persona treballadora en qüestió.

Els treballadors i treballadores proposats per l'empresa adjudicatària hauran d'acreditar la següent **formació**:

- Primers auxilis en suport vital bàsic i ús de desfibril·lador extern semiautomàtic en cada servei.
- Nivell mig en competències digitals (tractament de dades).

Amb l'objectiu de garantir la qualitat i l'estabilitat del servei, així com evitar la precarització de les condicions laborals, no es permetrà l'ús de personal contractat mitjançant empreses de treball temporal (ETT) per a l'execució ordinària i habitual del contracte.

10. Seguiment i control del treball a desenvolupar

La supervisió i seguiment de les activitats es realitzarà per la persona responsable municipal del contracte, la qual tindrà la capacitat de demanar aclariments, efectuar consultes, promoure reunions de seguiment, efectuar instruccions i ordres per corregir incidències, i efectuar les mesures de control necessàries per tal de garantir la qualitat en la prestació d'aquest servei.

Per portar a terme el control per part de l'equip tècnic municipal del bon funcionament de les tasques a realitzar, així com de les incidències dels equipaments s'establiran els següents mecanismes:

- L'empresa, a través d'un full de control propi, comunicarà al responsable de l'equipament les incidències que hagin hagut durant el servei prestat.
- Fora de l'horari habitual, l'empresa haurà d'emetre un comunicat de seguiment del servei. Aquest comunicat s'haurà d'emetre tot i que no hi hagin incidències destacables.
- Caldrà comunicar prèviament al persona designada per la contractant respecte de la necessitat d'exercir alguna acció a la Xarxa de Centres Cívics, amb indicació d'aquells aspectes o consideracions excepcionals que puguin afectar directament al servei a prestar.



- Si del seguiment i control s'adverteixen conductes doloses o negligents per part dels responsables, l'Ajuntament estarà facultat per aplicar les penalitzacions tipificades en el plec de clàusules.
- Cada setmana prèvia es comunicaran els horaris de la setmana posterior dels equips tècnics al responsable del contracte designat per l'Ajuntament. En el cas de que la modificació d'horari impliqui nocturnitat i/o festivitat convindrà autorització expressa del responsable del contracte

11. Seguretat i salut

La persona adjudicatària prendrà totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i atenent-se aquesta matèria a la legislació vigent.

12. Omissions

Les omissions d'aquest Plec o les descripcions dels treballs que siguin indispensables per portar-les a terme correctament, no eximeixen a la persona adjudicatària de la seva execució, que s'haurà de realitzar segons objecte d'aquest contracte, com si haguessin estat descrits en el present plec.

13. Direcció i seguiment de tasques

El responsable del contracte serà el tècnic municipal per al seguiment del contracte i la coordinació del servei, sens perjudici de que pugui delegar aquestes funcions.

14. Obligacions de l'empresa adjudicatària:

14.1 En relació a l'organització

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei i per tal que puguin atendre les diferents tipologies d'usuari i les seves problemàtiques, així com vetllar per tal que compleixen les competències i capacitats del punt 7.2 d'aquest Plec.
- Posar els mitjans necessari per complir els objectius i funcions definits en el present plec.
- Garantir l'inici de prestació del servei en els terminis corresponents.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Els períodes de vacances, els permisos i absències no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis.



- Subministrar a l'Ajuntament de Tarragona, en els formats i d'acord amb els protocols que es determinin a l'efecte, tota aquella informació necessària per tal que es mantinguin puntualment actualitzats els sistemes d'informació de l'Ajuntament.
- Treballar amb les aplicacions informàtiques que la Xarxa Municipals de Centres Cívics de Tarragona determini, si és necessari.
- Si l'empresa adjudicatària ofereix serveis complementaris com a millora, la gestió d'aquests serà responsabilitat única de l'empresa.
- Facilitar als coordinadors/es tècnics/es i responsables de la Xarxa de Centres Cívics la còpia del present plec de condicions i del projecte de l'empresa amb les millores plantejades, com a eina bàsica i imprescindible pel desenvolupament de la seva tasca.

14.2 En relació a la prestació dels serveis

- Adequar el perfil dels treballadors/es al que sigui necessari per serveis que requereixin una certa especialitat per la seva complexitat, amb el vistiplau del tècnic/a referent del cas.
- Garantir la màxima estabilitat del personal per minimitzar els efectes que els canvis, substitucions i rotacions poden suposar per als usuaris/es.
- És responsabilitat de l'empresa adjudicatària el control de la presència física al servei de cadascun dels seus treballadors/es, així com proveir dels materials necessaris per al desenvolupament dels serveis i les acreditacions oportunes.
- L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que disposa d'un sistema de control d'assistència dels treballadors/es al lloc de treball.
- Garantir la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió.
- Facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats (incidències, usuaris participants, etc.)
- Acreditar mitjançant certificació negativa del Registre Central de delinqüents sexuals, que les persones que exerceixin funcions en contacte habitual amb menors, no han estat condemnats per sentència ferma per alguna delictes contra la llibertat i indemnitat sexual.
- Garantir que el seu equip adscrit als serveis objecte d'aquest contracte tingui vigent en tot moment el Certificat negatiu de Delictes de Naturalesa Sexual degut a la naturalesa del servei. Aquesta informació serà entregada a l'Ajuntament en el moment d'inici de la prestació.

14.3 En relació a horaris i incidències

- El contractista **designarà una persona per al seguiment del contracte i la coordinació del servei per garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals a fi que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.**
- Comunicar per escrit a les persones responsables municipals, qualsevol incidència que pugui, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Disposar d'una borsa de professionals en cas de substitució en menys de 24 hores, atès que el servei no pot quedar descobert; a més si el professional és de nova incorporació l'empresa adjudicatària haurà de fer l'acompanyament el primer dia de servei.



- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei i a la seva resolució, incloses les substitucions del personal, en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement i de forma immediata per aquelles situacions que es puguin considerar greus o molt greus.
- Mantenir prèviament i puntual informats als responsables dels serveis municipals de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal: vacances, permisos, suplències, i altres canvis; amb suficient anticipació per poder donar resposta a qualsevol reclamació o dubte de la persona usuària.
- Prohibir que cap treballador/a de l'empresa adjudicatària rebi de qualsevol usuari qualsevol tipus de donació o contraprestació econòmica.
- L'incompliment de totes aquestes obligacions serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

15. Mitjans Personals

El contractista aportarà tots els recursos humans necessaris, seguint les indicacions de l'Ajuntament. El personal que realitzi les tasques objecte d'aquest contracte estarà sota la dependència laboral de l'empresa adjudicatària d'acord amb la legislació laboral vigent.

No existirà cap relació contractual ni cap obligació entre l'Ajuntament de Tarragona i el personal de la persona adjudicatària.

L'empresa adjudicatària serà responsable de que el personal disposi de la formació, experiència i titulació adequada per desenvolupar amb excel·lència les tasques requerides en aquest contracte, incloses les millores proposades.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec dels desplaçaments del personal adscrit al servei.

16. Mitjans materials

Per al correcte desenvolupament del servei, l'empresa adjudicatària facilitarà als i les professionals:

- a) Un carnet d'identificació del servei, amb el logotip de l'empresa i de l'Ajuntament de Tarragona.
- b) El personal tècnic haurà de disposar d'un telèfon mòbil amb connexió de dades.
- c) El personal tècnic haurà de disposar d'ordinador amb connexió a internet per dur a terme els informes semestrals, incidències i seguiment del contracte, així com per totes aquelles tasques requerides en aquest plec per les qual sigui necessari.
- d) Un aplicatiu informàtic on es reculli la informació dels equips de les diferents zones amb seves diagnosis, intervencions i accions en general. S'haurà d'habilitar perquè el/la responsable municipal del contracte tingui accés a aquest aplicatiu i l'adjudicatària haurà de garantir el seu manteniment.

L'empresa adjudicatària haurà de crear i mantenir una base de dades amb indicadors segregats per gènere.



17. Protecció de dades de caràcter personal

L'empresa o persona adjudicatària haurà d'aplicar les mesures de seguretat d'ordre tècnic i organitzatiu, que han d'ésser d'obligat compliment pel personal amb accés a les dades, automatitzades o no, de caràcter personal i als sistemes i instal·lacions que els suporten tal i com preveu la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades personals i garantia dels drets digitals.

A tal efecte, li serà exigit la formalització d'un contracte d'encarregat/da de tractament de dades en els termes establerts en la normativa sectorial específica de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes de Sector Públic.

Així mateix, donades les característiques del servei, l'empresa adjudicatària/professional es compromet a garantir la confidencialitat, el secret i la prudència professional necessaris de tota la informació a la qual pogués tenir accés.

En finalitzar la prestació, la persona o empresa adjudicatària haurà de seguir les instruccions que li siguin facilitades per l'equip de la contractant amb relació al retorn de les dades de caràcter personal.

18. Representació del servei i drets d'imatge

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Tarragona. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents penalitats, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'entitat adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà) derivada de la relació amb les persones usuàries, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari/ària individual o col·lectiu/va, públic/a o privat/da, que la persona adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei.

Tota la documentació i bases de dades de persones usuàries, d'entitats, estadístiques, etc. del servei, generats durant la vigència del contracte, es consideraran de propietat municipal i seran lliurats al responsable del contracte a la finalització del mateix, en el suport electrònic, que prèviament es determini.

19. Control de qualitat

L'Ajuntament de Tarragona exigirà els nivells de qualitat adequats a les tasques a realitzar recollides en el present plec amb l'objectiu d'assolir el millor servei possible.



El control es durà a terme mitjançant un informe semestral, lliurat quan determini la persona responsable municipal, del nivell de qualitat del servei prestat. S'hauran de tenir en compte els següents ítems:

- a) Grau de satisfacció de les persones usuàries i dels equips de professionals que desenvolupen les seves tasques a l'equipament de referència, amb el servei ofert per l'empresa adjudicatària.
- b) Control d'incidències del servei tipificades per:
 - Nombre de la incidència
 - Tipus
 - Gravetat

Tanmateix, i per tal de millorar la qualitat del servei en ser detectat un grau de satisfacció baix en alguna de les funcions a desenvolupar per l'empresa adjudicatària caldrà, en el termini màxim de 5 dies, revertir la situació i presentar un informe que així ho corrobori.

