



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEIS

SERVEI DE MAGATZEM, MANTENIMENT ORDINARI, PROCEDIMENTS DE NETEJA I DESINFECCIÓ, EMBALATGE, AIXÍ COM LA GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES DERIVADES D'AVARIES DELS PRODUCTES DE SUPORT DEL SERVEI DE TERÀPIA OCUPACIONAL I PRODUCTES DE SUPORT -BAT-

Expedient núm.: X2023000049

1.- OBJECTE DEL PLEC

Aquest plec té per objecte regular el servei de magatzem, manteniment ordinari, procediments de neteja i desinfecció, embalatge, així com la gestió de les incidències derivades d'avaries dels productes de suport del Servei de Teràpia Ocupacional i Productes de Suport -BAT- (en endavant i indistintament també BAT) en l'àmbit d'Osona, de la Garrotxa, del Berguedà i del Ripollès, prèviament prescrits pel personal tècnic del servei i preparat des del magatzem on estan ubicats els productes.

Aquest servei també inclou els aspectes de la gestió global dels procediments d'un magatzem i utilització de les eines TIC determinades per la gestió del BAT.

2.- JUSTIFICACIÓ I ANTECEDENTS

El Servei de Productes de Suport i Teràpia Ocupacional – en endavant i indistintament també BAT - mancomunat entre el Consorci d'Osona de Serveis Socials, Consorci de Benestar Social del Ripollès, Consell Comarcal del Berguedà i Consorci d'acció Social de la Garrotxa entès com un servei, les intervencions del qual és realitzen a la llar de la persona i família, coordinat amb els diferents professionals i institucions dels àmbits social i sanitari de les comarques d'Osona, Ripollès, Berguedà i Garrotxa, i dirigit a valorar les necessitats, planificar i intervenir amb estratègies relacionades amb els productes de suport (facilitant-ne l'accés), les adaptacions de l'entorn físic domiciliari, orientació/assessorament en el maneig i cura de persones en situació de dependència i promoció d'actituds i entorns afavoridors de l'autonomia i prevenció de riscos.

Per la prestació d'aquest servei és necessari contractar el servei de magatzem, manteniment ordinari, procediments de neteja i desinfecció, embalatge, així com la gestió de les incidències derivades d'avaries dels productes de suport.

Aquest servei també inclou els aspectes de la gestió global dels procediments d'un magatzem i utilització de les eines TIC determinades per la gestió del Servei BAT.

Aquesta activitat s'està realitzant des de l'any 2017 a Osona, la Garrotxa i el Ripollès i des del 2022 també a la comarca del Berguedà

Des dels inicis del servei, anualment hi ha hagut un creixement aproximat d'un 25% de l'activitat del magatzem i del transport relacionat que ha generat tensions a nivell d'espai i necessitat d'ampliació de la dedicació.

Amb l'expectativa de progressiu augment de l'activitat als diferents territoris els propers anys, es planteja la necessitat de poder dotar al BAT d'un servei de magatzem proporcionat a les noves necessitats actuals i amb visió de futur a mig termini.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

D'acord amb el que preveu la Disposició addicional quarta de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic, es reserva la participació en el procediment d'adjudicació d'aquest contracte a Centres Especials de Treball (CET) degudament qualificats com a tals i inscrits en el Registre de Centres Especials de Treball de Catalunya (o en el Registre similar d'altres comunitats autònomes).

3.- DEFINICIÓ DE LES TASQUES A DESENVOLUPAR PER L'ADJUDICATARI

1. Fer la rebuda dels productes de suport que s'hauran recollit per part del servei de transport

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un espai exclusiu de fàcil rebuda dels productes de suport, d'accés directe des de l'exterior amb facilitat per apropar-hi un vehicle de càrrega

L'espai de rebuda de productes de suport bruts haurà d'estar diferenciat de la zona de magatzem de productes nets

Caldrà comprovar els productes de suport rebuts en relació al registre d'aquestes recollides

Caldrà diferenciar els productes de suport que ja pertanyen al circuit del servei BAT als que arriben per primera vegada (donacions) amb l'objectiu de poder fer el procediment d'entrada i alta de producte correctament

Coordinar-se a l'hora de rebre els productes de suport amb el servei de transport a fi de poder revisar incidències o aspectes a tenir en compte del material que es rebrà.

Generar el registre informàtic pertinent a aquest procediment

2. Realitzar els procediments de manteniment ordinari (neteja, identificació,...), així com reparacions ordinàries¹ o de manteniment dels productes de suport

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un espai exclusiu per a la realització dels procediments de manteniment ordinari (neteja, identificació,...), així com reparacions ordinàries o de manteniment dels productes de suport diferenciat de la zona de magatzem net dels productes

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un protocol de higienització i desinfecció dels productes de suport, seguint les indicacions de les fitxes tècniques de cada producte.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar del material i eines necessàries per realitzar les tasques de manteniment i reparacions ordinàries dels productes de suport

3. Emmagatzemar els productes de suport que ja han fet els procediments pertinents per la seva posta a punt

Espai exclusiu tancat on en la organització física s'ha de tenir en compte:

- Ubicació: lloc exacte on es col·loca cada article o producte al magatzem. Segons sigui el tipus, es disposen en prestatgeries, apilats, etc.

¹ Reparació ordinària: Procés de manteniment/reparació que es realitza al magatzem dins el procés derivat del retorn ordinari del material.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

- Passadissos: és molt important l'accessibilitat als productes per poder traslladar-los i transportar-los dins i fora del magatzem.
 - Mitjans: són els elements que s'utilitzen per manipular i transportar els productes. Poden ser humans (administratiu, mosso de magatzem, cap de magatzem...), mòbils que faciliten el transport dels productes dins del magatzem (apiladores, carretons, etc.), i els elements fixos (cintes transportadores, grues, etc.).
- Caldrà emmagatzemar els productes de suport de manera segura per evitar accidents i desperfectes així com protegits de inclemències, pols,...

4. Dur a terme un estricte control de l'estoc disponible i dels productes que estan en procediments de posada a punt

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar un mínim dos inventaris generals anuals (juny i desembre) sense exclusió de fer-ne de parcials si es detecta desviacions significatives en l'estoc o realitzar model de inventari ABC. Es farà responsable de la regularització del mateix.

L'empresa adjudicatària es coordinarà amb la gestió del BAT a l'hora de resoldre incidències derivades de la gestió dels inventaris i reestructuració de l'estoc de productes.

5. Possibilitar la rebuda i l'entrega de productes de suport directament des del propi espai del magatzem

L'empresa adjudicatària te per obligació oferir espais de temps per realitzar l'entrega i recollida de productes de suport directament des del magatzem sense passar per el servei de transport

En cap cas es permet fer un moviment de entrega o recollida de material si no hi ha una gestió prèvia per part dels professionals del BAT

6. Realitzar la gestió dels productes de suport que es donen de baixa

L'empresa adjudicatària és la responsable de realitzar la valoració, la gestió informàtica i el transport a la deixalleria i gestió dels productes de suport que es donen de baixa. No exclou la possibilitat de coordinar-se i acordar condicions amb l'empresa del servei de transport per gestionar aquesta tasca

7. Preparar els productes de suport que han de ser recollits per a la seva entrega als domicilis

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un espai exclusiu de sortida dels productes de suport, d'accés directe des de l'exterior amb facilitat per apropar-hi un vehicle de càrrega

L'espai de sortida de productes de suport nets (préstec) haurà d'estar diferenciat de la zona de magatzem de productes bruts (rebuda)

Abans de fer la sortida dels productes, s'haurà d'haver fet la comprovació del seu estat i el seu registre informàtic a fi d'assegurar un bon estat d'entrega a la persona usuària



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

8. Utilització del recurs informàtic per a la gestió del servei contractat

Utilització de l'aplicatiu informàtic de gestió del servei BAT. Actualment (bat.jadesocial.cat)

- Registre de les dates d'entrada al magatzem, reparació/higiene i entrada a estoc dels productes de suport
- Altes i baixes de productes
- Gestió d'incidències
- Gestió i registre de reparacions i hígienes
- Registre de empaquetació i preparació dels productes de suport que es prestaran
- Realització de comprovació del material ("Check List") a l'hora de fer l'entrega dels productes de suport
- Gestió dels albarans d'entrega i recollida dels productes de suport, per ser signats per la persona beneficiària o la persona designada per la persona beneficiària en casos d'entrega i/o recollida de productes directa al magatzem
- Caldrà disposar del/s suport/s informàtic/s adequat/s (ordinador, tauleta, mòbil) per dur a terme les tasques de manera correcta i eficaç.

9. Gestió i activació del protocol de incidències logístiques

L'empresa adjudicatària actuarà com a gestor del procediment de valoració i activació del protocol de reparacions que s'hagin de resoldre a domicili (vinculat al contracte de reparacions actualment adjudicat a Ortopèdia Espona).

El circuit per dur a terme aquesta gestió amb l'empresa adjudicatària del contracte de reparacions serà el següent:

- Comunicació via plantilla de correu electrònic per part de la persona responsable del magatzem cap a l'empresa adjudicatària de dur a terme la reparació. En aquesta plantilla hi constarà:
 - Informació bàsica de localització: Nom i cognoms, població, adreça, telèfons de contacte.
 - Descripció del producte de suport a reparar: Descripció, referència i codi BAT
 - Breu descripció del problema
- Retorn, per part de l'empresa adjudicatària, del mateix correu electrònic amb la confirmació de que s'ha realitzat la reparació.
 - En aquest correu electrònic de retorn també hi haurà de constar com a destinatari la persona responsable del Servei BAT del Consorci d'Osona de Serveis Socials.
- Les dates registrades dels correus electrònics seran la referència per monitoritzar els terminis de resolució de les reparacions.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE MAGATZEM, MANTENIMENT ORDINARI, PROCEDIMENTS DE NETEJA I DESINFECCIÓ, EMBALATGE, AIXÍ COM LA GESTIÓ DE LES INCIDÈNCIES DERIVADES D'AVARIES DELS PRODUCTES DE SUPORT DEL SERVEI DE TERÀPIA OCUPACIONAL I PRODUCTES DE SUPORT -BAT-

Durant l'any 2022 s'han donat les següents xifres d'activitat logística:

- Productes de suport prestats: **680**
- Productes de suport recollits: **625**
- Mitjana mensual de productes de suport transportats: **54,38**

En els darrers anys l'increment d'activitat respecte la mitja de productes de suport transportats ha estat la següent:

- **2019-2020: increment del 12'5%**
- **2020-2021: increment del 20'3%**
- **2021-2022: increment del 24'1%**

Es preveu un increment mitjà de l'activitat en els propers anys d'entre un **20% i un 25% anual** respecte la mitjana de productes de suport transportats i per tant que hagin de ser gestionats des del magatzem.

En el cas que l'activitat es vegi incrementada respecte a les previsions inicials caldrà revisar les condicions d'aquest acord.

El control d'aquesta activitat prevista es farà trimestralment i en tot cas s'haurà de garantir el compliment dels indicadors pactats.

5. INDICADORS D'ACTIVITAT

Indicador d'activitat 1: Ratio de incidències logístiques resoltes

Descripció: Relació de les incidències logístiques resoltes respecte el total de incidències logístiques rebudes i gestionades a través del protocol de incidències

Objectiu: Ratio=1 (100% de incidències resoltes respecte el total de incidències rebudes)

Revisió: Trimestral. Es revisarà el registre realitzat (veure apartat 3.9)

Indicador d'activitat 3: Nº de queixes per mal estat o higiene deficient dels productes de suport prestats

Descripció: Queixes per mal estat o higiene deficient dels productes de suport entregats respecte al total dels productes de suport prestats

Objectiu: Valor òptim no superior al 2% respecte al total dels productes de suport prestats

Revisió: Trimestral. Es revisaran les queixes que s'hagin rebut i registrat des del Servei BAT.



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

10. RESPONSABILITATS DEL CONSORCI D'OSONA DE SERVEIS SOCIALS

Valorar les necessitats de les persones i decidir els productes de suport més adequat.
Gestionar el subministrament de la quantitat i tipologia dels productes de suport necessaris pel desenvolupament del servei i la resposta de les necessitats poblacionals
Centralitzar la gestió de qualsevol situació que impliqui un canvi en el model de desenvolupament del servei contractat.
Organitzar dos cops l'any, formació específica sobre el camp de coneixement i àmbit d'actuacions del BAT que s'orientin a la major qualitat del servei

7. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

A l'inici de l'execució del contracte, l'adjudicatari a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social
L'adjudicatari es compromet a respectar les directrius que marqui el Consorci d'Osona de Serveis Socials.
Correspon al Consorci d'Osona de Serveis Socials la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual, ...) derivada de la prestació del servei.

L'adjudicatari haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i professionalitat i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

a. GESTIÓ DELS HORARIS

- Es preveu que el servei es pugui donar de dilluns a divendres, excepte festius, els 12 mesos de l'any.
- L'empresa adjudicatària haurà d'habilitar unes franges horàries de matí i tarda per a la recollida o retorn de productes de suport directament al magatzem.
- Els canvis i/o modificacions dels horaris hauran de ser obligatòriament consensuats amb la gestió del BAT. En cap cas es preveu la reducció del horari previst pel servei i serà potestat del la gestió del BAT l'aprovació d'aquests canvis.
- En qualsevol d'aquests períodes horaris, l'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment dels indicadors pactats

Es preveu que l'horari d'activitat general del magatzem disposi de franges per l'entrega i recollida de mercaderies, franja d'obertura al públic per entrega/retorn directe i franges horàries de treball intern:

- **Horari d'activitat general:** de dilluns a divendres de les 8.30h a les 14h i de les 14.30h a les 17h.
- **Horari d'entrega i rebuda de mercaderies:** de dimarts a divendres de 10h a 13h i de 15h a 16h
- **Horari de obertura al públic:** de dilluns a divendres de 11h a 13h i dimarts i dijous de 15h a 16h



Osona Acció Social
Consorci d'Osona de Serveis Socials



**Consell
Comarcal
d'Osona**

b. EQUIP HUMÀ

El dimensionat de l'equip humà ha d'estar d'acord amb les necessitats del servei i a les possibles variacions derivades de baixes laborals i tenint en compte les mesures de seguretat laboral. Es preveu:

- **1 cap de taller:** 100% de la jornada (40h). Persona amb experiència i coneixements en muntatge, reparació i manteniment de mobiliari i mecanismes elèctrics. Seria l'encarregat del manteniment i la neteja de tots els elements del banc de productes de suport. Haurà de dur la gestió d'un equip de 5 persones amb discapacitat, usuàries del centre ocupacional, que farien tasques d'auxiliar de manteniment (personal de suport)
- **Personal de suport:** 50% de la jornada (20h). Suport al grups d'usuaris en activitats d'ajustament personal i social, en hàbits d'autonomia.

El personal que presti el servei ha de portar en un lloc visible del seu vestuari una targeta on s'identifiqui l'empresa adjudicatària juntament amb la informació del Consorci d'Osona de Serveis Socials i el Servei de Teràpia Ocupacional i Productes de Suport -BAT- en el moment d'haver de relacionar-se amb el personal del servei de transport i amb les persones que puguin venir a recollir o retornar material al magatzem.

El vestuari s'adaptarà a les mesures de seguretat exigides per llei

L'empresa adjudicatària haurà de designar una persona responsable del servei que actuarà de enllaç directe amb els responsables del servei BAT en tasques de coordinació i gestió de incidències

8. CONTROL EN L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El Consorci d'Osona de Serveis Socials, en exercir les tasques de control, pot exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per restablir el bon ordre de l'execució d'allò pactat en el cas que l'empresa adjudicatària incorri en actes i/o omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei.

A efectes del control i seguiment del servei realitzat, l'empresa adjudicatària i el responsable del BAT es reuniran trimestralment, o si s'escau en freqüència més alta, per avaluar el grau de compliment del contracte.

Coordinador del Servei de Teràpia Ocupacional i Productes de Suport -BAT- d'Osona, la Garrotxa, el Ripollès i el Berguedà

Signat digitalment