PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEIS D'ASSESSORIA DIETÈTICA I NUTRICIONAL I DE SEGURETAT ALIMENTÀRIA, PER ATENDRE LES NECESSITATS DERIVADES DEL SERVEI D'ALIMENTACIÓ DE 21 ALBERGS GESTIONATS PER L'AGÈNCIA CATALANA DE LA JOVENTUT DE LA XARXA JOVE D'ALBERGS DE CATALUNYA (XANASCAT) PELS ANYS 2024, 2025 I 2026 i 2027.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte d'aquest plec la definició dels aspectes i les condicions tècniques per a la contractació dels serveis de dietista i nutricionista extern, per realitzar tasques de programació, correcció i validació de menús o dietes, adaptades a les necessitats nutricionals dels usuaris del servei d'alimentació dels albergs gestionats per l'ACJ i d'acord al que estableix la legislació vigent, i així disposar de la informació que estableix el Reglament (UE) núm. 1169/2011. Tanmateix, amb aquesta contractació es pretén oferir els serveis d'assessoria en seguretat alimentària i qualitat als albergs gestionats per l'ACJ, per atendre les necessitats derivades del servei d'alimentació complint amb la legislació vigent i seguint les directrius del Departament de Salut.
La contractació d'aquest servei té la finalitat de vetllar per garantir un servei d'alimentació a les persones usuàries dels albergs, amb el màxim nivell de qualitat i seguretat alimentària. Així mateix, cal tenir present que amb la contractació d'aquest servei extern d'assessoria dietètica i nutricional, l'ACJ garanteix la prevenció de riscos en l'àmbit de l'alimentació (al·lèrgies i intoleràncies alimentaries, bones pràctiques d'higiene alimentària), pretén fomentar els hàbits saludables mitjançant una dieta mediterrània i promoure la prevenció de les pèrdues i el malbaratament alimentari, també incorporar en els àpats dels albergs més productes vegetals i menys aliments d'origen animal en favor tant de l'equilibri nutricional com del medi ambient. En aquest sentit es pretén promoure el consum de productes de temporada, frescos i de qualitat diferenciada, així com productes de proximitat, per tal de reduir els nivells d'emissió de gasos d'efecte hivernacle i residus.

1.1 Lots del contracte

Aquest expedient es divideix en els lots següents:

- **Lot núm. 1:** Serveis d'assessoria dietètica i nutricional, per realitzar tasques de programació, correcció i validació de menús basals i derivats corresponents al servei d'alimentació dels 21 albergs gestionats per l'ACJ.

- **Lot núm. 2:** Serveis d'assessoria per realitzar les auditories de seguretat alimentària i de supervisió i seguiment de qualitat del servei d'alimentació als albergs 21 albergs gestionats per l'ACJ.

Calàbria, 147
08015 - Barcelona
Tel. 93 483 83 41
Fax. 93 483 83 50
www.acjoventut.cat

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

2.1. Aspectes Generals

Com a línia estratègica d'actuació, l'Agència Catalana de la Joventut planteja la necessitat de contractació de serveis externs d'assessoria dietètica i nutricional, per tal de garantir la seguretat alimentaria dels usuaris dels albergs gestionats per l'ACJ i complir amb la legislació vigent en quant a la gestió del servei d'alimentació que ofereixen els albergs als seus usuaris.

L'ACJ disposa d'un ***"Protocol de Al·lèrgies i Intoleràncies Alimentaries".*** La directriu principal del Protocol és la Prevenció, i disposar d'una eina de treball, control i consulta que ajudarà a establir les mesures preventives i de seguretat bàsiques per reduir al màxim el risc que els usuaris dels Albergs puguin entrar en contacte en els àpats amb al·lèrgens als quals son al·lèrgics o intolerants.
El servei d'alimentació dels albergs gestionats per l'ACJ serveix vora **1 milió d'àpats l'any**, entre esmorzars, dinars o sopars i complements de berenar. D'acord a les estadístiques que es disposen, el **10%** sobre el total d'àpats servits en un any, es corresponen a derivacions de menú per **motius mèdics** (d'al·lèrgia, intolerància alimentaria, malaltia o trastorn) o per **motius ètics, religiosos o morals**.

Per a la majoria d'aquests casos que es donen en la població i d'acord al protocol establert per l'ACJ, els treballadors implicats en el servei d'alimentació dels albergs disposen dels coneixements i mitjans necessaris per oferir derivacions de menú segures de forma autònoma. No obstant, hi ha un percentatge de casos que no son comuns o tipificats, doncs o bé responen al creuament de varis al·lergògens implicats, o bé responen a malalties, trastorns o discapacitats i necessiten d'un tractament específic que requerirà dels serveis externs d'assessoria en dietètica i nutrició, amb la fi que sigui factible dissenyar i validar un menú personalitzat, apte i segur per aquest col·lectiu d'usuaris.

En aquest sentit, el ventall i casuística de les necessitats alimentàries a tractar pot ser molt variat i requerirà d'experiència en la interpretació d'informes mèdics per poder atendre dietes com:

- Dieta sense fructosa i sorbitol.
- Dieta per metabolopaties.
- Dieta fenilcetonúria.
- Dieta colesterolèmia.
- Dieta diabetis I i II.
- Dieta cetogènica / diversitat funcional.
- Dieta al·lèrgies / intoleràncies alimentaries.
- Altres.

L'ACJ disposa d'una ***"Guia de Pràctiques Correctes d'Higiene".*** Una de les directrius principals de la Guia, es dotar als albergs d'un marc normatiu comú que permeti objectivar els aspectes relacionats amb la sanitat pel que fa als serveis de restauració i allotjament.

L'ACJ disposa d'una ***"Oferta gastronòmica"*** que implica la gestió i el control de més de 634 productes alimentaris (i respectives fitxes tècniques) implicats en més de 288 plats i elaboracions.

L'ACJ disposa d'un "***Programa informàtic (GQF)"*** com a plataforma per a la gestió dels requisits aplicables a les instal·lacions (albergs). Aquesta Plataforma de Control Normatiu permet visualitzar i establir el calendari de compliment de les diferents accions, com poden ser entre altres el sistema de autocontrol de cuina (APPCC) o el propi Protocol d'al·lèrgies i intoleràncies alimentàries.

Aquests documents i eines es facilitaran a les empreses adjudicaries a l'inici del contracte, per tal tinguin coneixement, i en relació, puguin desenvolupar i adaptar tots els seus serveis associats a prestar.

Els diversos serveis a prestar estaran sempre coberts per un equip humà de professionals amb la titulació universitària corresponent per exercir les funcions necessàries orientades a realitzar actuacions en la alimentació de persones o col·lectivitats, i adequades a les necessitats fisiològiques o patològiques, i d'acord amb els principis de seguretat alimentària, promoció de la salut, prevenció i tractament dietètic - nutricional quant sigui necessari.

Llistat d'albergs implicats en la prestació dels serveis:

1.Altafulla Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi i extern)
2.Girona Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi)
3.Manresa Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi i extern)
4.L'Escala Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi)
5.El Masnou Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi)
6.Vic Xanascat (Gestió del servei d'alimentació extern)
7.L'Espluga de Francolí Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi)
8.Poble Nou del Delta Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi)
9.La Seu d'Urgell Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi)
10.La Molina Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi)
11.Barcelona Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi)
12.Deltebre Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi)
13.Planoles Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi)
14.Núria Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi)
15.Lleida Xanascat (Gestió del servei d'alimentació extern)
16.Coma-ruga Xanascat (Gestió del servei d'alimentació extern)

17.Cabrera de Mar Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi)
18.Olot Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi i extern)
19.Tremp Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi)
20.La Vall d'en Bas Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi i extern)
21.Sant Joan de les Abadesses Xanascat (Gestió del servei d'alimentació propi i extern)

3 REQUISITS QUE HAN DE COMPLIR LES EMPRESES LICITADORES:

Comprovants de visita als albergs indicats:

Per tal que les empreses licitadores puguin conèixer les instal·lacions i la casuística dels albergs i disposar així de la informació necessària per poder presentar una oferta adient, s'establirà durant el període de presentació d'ofertes una roda de visites a 4 albergs amb tipologies de gestió diferents (cuina pròpia "in situ", cuina externa "in situ", cuina externa transportat línia freda o calenta).

El calendari previst per a realitzar les visites als albergs en els dos Lots, és el que consta en **l'annex I.**

Per poder ser valorat l'apartat dels criteris de valoració de cada lot, serà obligatori aportar en el **SOBRE A de l'oferta els comprovants de visita als albergs indicats, i signats per la persona responsable del centre o personal designat per l 'ACJ, i que es lliuraran el mateix dia de la visita.**

En el cas que no s'aportin tots els comprovants de visita de cada alberg degudament signats, la oferta quedarà exclosa i no es valorarà.

Declaració responsable:

En el SOBRE A del el Lot núm. 1 Serveis d'assessoria dietètica i nutricional, per realitzar tasques de programació, correcció i validació de menús basals i derivats corresponents al servei d'alimentació dels albergs gestionats per l'ACJ, les empreses licitadores hauran d'acreditar mitjançant una **declaració responsable,** que la persona o persones designades per la signatura de documents de validació dietètica de menús, disposarà com a mínim de la titulació universitària corresponent a **Nutrició Humana i Dietètica**, i que es fa responsable d'assegurar que el seu equip està format en:

- Interpretació d'informes mèdics i derivació de menús aptes per les pertinents patologies.
- Diversitat funcional i necessitats alimentàries per col·lectius específics de la població.

- Casuística i tractament de dades pròpies de la restauració col·lectiva (escandalls, fitxes tècniques de productes alimentaris, sofware de gestió de compres i magatzems)

Tanmateix, també hauran d'acreditar mitjançant una declaració responsable **que han executat satisfactòriament prestacions similars** a l'objecte d'aquests plecs, com poden ser per empreses de serveis de restauració col·lectiva, menjadors escolars, residències geriàtriques o hospitals.

En el SOBRE A del el Lot núm. 2 Serveis d'assessoria dietètica i nutricional, per realitzar les auditories de seguretat alimentària i de qualitat del servei d'alimentació als albergs gestionats per l'ACJ, les empreses licitadores hauran d'acreditar mitjançant una **declaració responsable**, que la persona o persones designades per la signatura de documents i informes d'auditoria, disposarà com a mínim de les dues titulacions universitàries corresponents a **Nutrició Humana i Dietètica amb postgrau en Màster de Seguridad Alimentaria**, i que es fa responsable d'assegurar que el seu equip està format per realitzar auditories de seguretat alimentària en empreses del sector de col·lectivitats.

Tanmateix, també hauran d'acreditar mitjançant una declaració responsable **que han executat satisfactòriament prestacions similars** a l'objecte d'aquests plecs, com poden ser per empreses de serveis de restauració col·lectiva, menjadors escolars, residències geriàtriques o hospitals.

4 DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES NO EXECUTÒRIES PRÈVIES AL INICI DEL SERVEI.

En tots els lots:
Un cop adjudicat aquest expedient s'establirà un període anterior a la data de inici del contracte, per desenvolupar totes aquelles tasques no executòries prèvies i necessàries pel bon funcionament del servei.

La relació de tastes prèvies al inici del servei és la següent, **segons cadascun dels lots:**

Per al Lot núm. 1 "Serveis d'assessoria dietètica i nutricional, per realitzar tasques de programació, correcció i validació de menús basals i derivats corresponents al servei d'alimentació dels albergs gestionats per l'ACJ":

Previ a l'inici del servei, l'ACJ posarà a disposició de l'empresa adjudicatària els diferents documents i eines informàtiques descrites a l'apartat 2 d'aquest plec, per tal en tinguin coneixement, i en relació, puguin desenvolupar i adaptar tots els seus serveis associats a prestar. A tal efecte i un cop revisats aquets documents per part de l'empresa

adjudicatària, la relació de tasques no executòries prèvies al inici del servei seran les següents:

- Validació dietètica i nutricional de l'oferta gastronòmica dels albergs gestionats per l'ACJ amb cuina pròpia.

  Com a tasca prèvia a l'inici del contracte, serà obligació fonamental de l'empresa adjudicatària realitzar un projecte d'estudi i revisió per la validació dietètica i nutricional dels menús basals i derivats per al·lèrgies i intoleràncies alimentàries dels albergs gestionats per l'Agència Catalana de la Joventut, d'acord a la informació declarada a les fitxes dels articles alimentaris subministrats pel proveïdor de queviures vigent, i que recollirà la informació pertinent que estableix el **Reglament (UE) núm. 1169/2011**.

  A continuació es detalla l'abast de la validació dietètica i nutricional a realitzar, previ inici del contracte:

  La informació sobre al·lergògens es realitzarà per a cada article de compra i plat (composició) que conforma la bateria de plats escandallats que disposa l'ACJ com a oferta gastronòmica, i d'acord amb la informació de les fitxes tècniques dels productes subministrats pel proveïdor que correspongui. La valoració nutricional de cada plat informarà del contingut total de Kilocalories , greixos, glúcids i proteïnes.

  La bateria de plats escandallats que l'ACJ posarà a disposició consta de més 288 composicions (primers plats, segons plats, guarnicions, postres, bufets d'esmorcar i altres).

  La Validació i certificació dietètica i nutricional de l'oferta gastronòmica prèvia a l'inici del contracte, també es realitzarà per les següents **programacions de menú que caldrà dissenyar i validar**:

  - Menús basals de programes escolars com L'ESTIU ÉS TEU. (**rotació de 10 dies Dinar /Sopar amb una sola opció de primers i segons plats per les dues temporades Primavera/ Estiu i Tardor/Hivern.**)

  - Menús basals de programes enfocats a usuaris adults, grups o famílies com VACANCES EN FAMÍLIA (**rotació de 10 dies Dinar / Sopar amb dues opcions de primers i segons plats a escollir per les dues temporades Primavera/ Estiu i Tardor/Hivern.)**

  - Menús basals per a residents o estades llargues. (**rotació de mínim 4 setmanes Dinar / Sopar amb dues opcions de primers i segons plats a escollir per les dues temporades Primavera/ Estiu i Tardor/Hivern**)

- Derivacions dels menús basals (rotació de 10 dies) per atendre les al·lèrgies o intoleràncies alimentaries establertes com a "tipificades" que contempla el protocol de l'ACJ, així com per als menús vegans, vegetarians o que han d'atendre a motius religiosos, ètics o morals. (Gluten, Fruits Secs, Lactosa, Ou, Peix, Llegums, Marisc, Proteïna de llet de vaca, etc).

Aquest projecte estarà signat i validat per l'empresa adjudicatària i es farà constar el número de col·legiat dels dietistes que hi han participat.

El projecte s'entregarà mitjançant suports electrònics adients tipus memòria USB (Excel, WORD i PDF), juntament amb la **impressió a color de 25 còpies físiques enquadernades amb espiral i tapa transparent.**

Un cop realitzades les tasques de validació i impressió del projecte, l'ACJ abonarà com a contraprestació econòmica per satisfer costos derivats de realitzar aquest nou projecte, **l'import de 4.000 €** (IVA exclòs). Aquet preu no serà licitat.

Per al Lot núm. 2 "Serveis d'assessoria per realitzar les auditories de seguretat alimentària i de qualitat del servei d'alimentació dels albergs gestionats per l'ACJ.

La persona o persones destinades a realitzar les tasques pròpies d'aquest servei, hauran de disposar dels coneixements necessaris per poder avaluar el compliment de la normativa vigent aplicable en els diferents aspectes relacionats amb la sanitat pel que fa als serveis de restauració i allotjament que ofereixen els albergs, i tanmateix haurà de disposar també dels coneixements oportuns en dietètica i nutrició per poder avaluar l'execució i procés d'elaboració dels menús basals i derivats d'acord l'establert al protocol d'al·lèrgies i intoleràncies de l'ACJ i la normativa vigent aplicable. A tal efecte, la persona o persones que realitzin aquest servei hauran de disposarà com a mínim de les dues titulacions universitàries següents:

- Nutrició Humana i Dietètica amb postgrau en Màster de Seguridad Alimentaria.

Previ a l'inici del servei, l'ACJ posarà a disposició de l'empresa adjudicatària els diferents documents i eines informàtiques descrites a l'apartat 2 d'aquest plec, per tal en tinguin coneixement, i en relació, puguin desenvolupar i adaptar tots els seus serveis associats a prestar. A tal efecte i un cop revisats aquets documents per part de l'empresa adjudicatària, la relació de tastes no executòries prèvies al inici del servei seran les següents:

- Planificació del servei d'auditories de seguretat alimentària / qualitat i calendari de visites als albergs.

  Com a tasca prèvia a l'inici del contracte, serà obligació fonamental de l'empresa adjudicatària realitzar un calendari-programa anual de dies de servei i de visites als albergs per efectuar les auditories de seguretat alimentària i de qualitat d'acord als estàndards establerts, normativa vigent, Plans i registres de la "Guia de Pràctiques Correctes d'Higiene" de l'ACJ , etc.

  L'empresa adjudicatària i els tècnics designats de l'Àrea de Gestió Tècnica de l'ACJ, acordaran un calendari-programa anual de dies de servei, i de visita als albergs per efectuar les auditories de **seguretat** alimentària i qualitat d'acord als paràmetres establerts.

- Revisió i validació dels diferents plans i registres del APPCC del servei d'alimentació dels albergs gestionats per l'ACJ. Com a tasca prèvia a l'inici del contracte, serà obligació fonamental de l'empresa adjudicatària realitzar una comprovació i validació dels documents i eines que els albergs disposen implicats a tal efecte.

5. SERVEIS PREVISTOS

Els tipus de serveis a prestar per l'empresa adjudicatària **segons cadascun dels lots** seran els següents:

5.1 Serveis previstos per al Lot núm. 1 "Serveis d'assessoria dietètica i nutricional, per realitzar tasques de programació, correcció i validació de menús basals i derivats corresponents al servei d'alimentació dels 21 albergs de la XANASCAT":

El principal objectiu és oferir els serveis d'assessoria dietètica als albergs gestionats per l'ACJ, per atendre les necessitats dietètiques i nutricionals dels usuaris del servei d'alimentació complint la legislació vigent i seguint les directrius del Departament de Salut.

Les competències del personal titulat en Nutrició Humana i Dietètica es corresponen al següent:

- Conèixer la composició i valor nutritiu dels diferents tipus d'aliments, així com les modificacions que es produeixin com conseqüència dels tractaments tecnològics i culinaris.
- Conèixer els nutrients, la seva funció en l'organisme, les necessitats i recomanacions segons grups de població.
- Conèixer la relació entre l'alimentació i la nutrició en estat de salut i en situacions patològiques.

- Avaluar i calcular les necessitats nutricionals dels diferents col·lectius (nens, adults, malalts, esportistes, etc.) amb la finalitat d'elaborar, controlar y cooperar en la planificació de menús i dietes adaptades a les seves característiques.
- Conèixer l'estructura dels serveis d'alimentació de col·lectivitats i unitats d'alimentació i nutrició hospitalària. Participar en la gestió, organització i desenvolupament de dits serveis d'alimentació, així com en la vigilància de la qualitat i la seguretat alimentària.
- Ser capaç de participar en activitats de promoció de la salut i prevenció de trastorns i malalties relacionades amb la nutrició i els estils de vida, apropant l'educació alimentària – nutricional a la població.

El servei es podrà executar tant de **forma presencial** com en **modalitat de teletreball** donada la necessitat de coordinar les tasques assignades amb els diferents responsables de la ACJ, i amb l'objectiu de treballar conjuntament en equip i de forma eficient.

Dies i horaris del servei:
La periodicitat i dies de servei dependrà de la temporalitat d'ocupació dels albergs, establint-se el següent:

-Temporada de baixa ocupació corresponent als mesos de GENER, FEBRER, MARÇ, OCTUBRE, NOVEMBRE I DESEMBRE:
El servei es prestarà 4 cops per setmana, en horari laborable de 9:00 h a 14:00 h. S'estableixen els següents dies setmanals de servei i personal implicat:

- **DILLUNS** : **1 persona** titulada en Nutrició Humana i Dietètica dedicada al servei.
- **DIMECRES: 1 persona** titulada en Nutrició Humana i Dietètica dedicada al servei.
- **DIJOUS: 1 persona** titulada en Nutrició Humana i Dietètica dedicada al servei
- **DIVENDRES: 1 persona** titulada en Nutrició Humana i Dietètica dedicades al servei.

-Temporada de d'alta ocupació corresponent als mesos de, ABRIL, MAIG, JUNY, JULIOL, AGOST I SETEMBRE:
El servei es prestarà 5 cops per setmana, en horari laborable de 9:00 h a 14:00 h. S'estableixen els següents dies setmanals de servei i personal implicat:

- **DILLUNS** : **1 persona** titulada en Nutrició Humana i Dietètica dedicada al servei.
- **DIMARTS**: **1 persona** titulada en Nutrició Humana i Dietètica dedicada al servei
- **DIMECRES: 1 persona** titulada en Nutrició Humana i Dietètica dedicada al servei.
- **DIJOUS: 1 persona** titulada en Nutrició Humana i Dietètica dedicada al servei.
- **DIVENDRES: 1 persona** titulada en Nutrició Humana i Dietètica dedicades al servei.

Durant la temporada d'alta ocupació als albergs i en cas de necessitat, l'empresa adjudicatària podrà organitzar el seu personal per tal que un dia a la setmana**, el servei pugui ser ofert mitjançant dues persones simultàniament**. En aquest cas, en un dels dies de la setmana no correspondria prestar el servei. En tot cas l'empresa adjudicatària comunicarà prèviament aquesta decisió al personal designat per l'ACJ, que haurà de donar el seu vist i plau.

L'empresa adjudicatària organitzarà el seu personal per tal que garanteixi la substitució immediata, en cas incapacitat temporal, vacances, permisos, o qualsevol contingència que afecti al personal de manera que la prestació del servei quedi assegurada en tot moment. El servei estarà cobert sempre per un/a dietista-nutricionista amb la titulació universitària corresponent.

Els dies de servei corresponents a la **modalitat presencial** es realitzaran a les **oficines de l'Àrea de Gestió Tècnica de l'Agència Catalana de la Joventut del Carrer de Calàbria, 147 de Barcelona.** Aquest servei presencial s'estableix com a **mínim en 2 cops al mes** en horari laborable de 9:00 h a 14:00 h. Els dies presencials assignats seran acordats al inici de la prestació, i **podran incrementar-se fins a un màxim de quatre al mes** en funció de les necessitats del servei, i quant els tècnics de l'Àrea de Gestió Tècnica de l'ACJ ho estimin oportú per afavorir la coordinació i desenvolupament de projectes o tasques relacionades amb el servei. En la modalitat de treball presencial, l'ACJ posarà a disposició de l'empresa adjudicatària un espai de treball dotat amb el mobiliari i elements necessaris per a desenvolupar les tasques presencials que es descriuen en aquest plec, com son un equip informàtic, una línia telefònica, accés a internet i una direcció de correu electrònic corporatiu. L'empresa adjudicatària i els tècnics designats de l'Àrea de Gestió Tècnica de l'ACJ comprovaran prèviament que tots els equips informàtics posats a disposició funcionen correctament, i estabiliran la configuració de les diferents carpetes d'arxius i xarxes de treball.
En el cas de la modalitat de teletreball, tots els equipaments i infraestructures necessàries per desenvolupar el servei, aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Els honoraris d'aquest servei fan referència a una **tarifa plana mensual** que inclou també el desplaçament dels professionals a les oficines de l'Àrea de Gestió Tècnica de l'Agència Catalana de la Joventut, els seus equips informàtics per la modalitat de teletreball i les seves dietes.

Tasques mensuals d'assessorament dietètic i nutricional tan en modalitat presencial, com en modalitat de teletreball:

- **Servei d'atenció específic per atendre reserves especials i casos no tipificats d'acord al protocol d'al·lèrgies i intoleràncies de l'ACJ:** El dietista assignat per l'empresa adjudicatària avaluarà la informació facilitada per l'alberg d'acord al protocol

de l'ACJ, i procedirà a realitzar les tasques oportunes per donar solució al menú derivat específic de cada cas sol·licitat pel personal assignat de cada alberg.

- **Servei d'atenció dietètica als albergs i als usuaris en base a dubtes dietètiques i nutricionals.** En certs casos el dietista assignat es posarà en contacte amb l'usuari (o en el cas de menors amb els pares o tutors) i amb l'alberg, amb la fi d'ampliar o consensuar la informació facilitada per adaptar el menú derivat a les necessitats. Tanmateix si ho creu oportú, traslladarà al personal de l'alberg indicacions rellevants a tenir en compte per elaborar correctament l'àpat.

- **Disseny, validació i registre dels menús basals i derivats per al·lèrgies i intoleràncies alimentàries o necessitats especials.** El dietista assignat per l'empresa adjudicatària dissenyarà i validarà els diferents menús oferts als albergs de l'ACJ amb cuina pròpia, en funció de les necessitats dels usuaris i dels articles subministrats. Per als casos atesos no tipificats d'acord al protocol de l'ACJ, serà necessari portar un arxiu cas per cas (sota el sistema informàtic de l'ACJ "GQF") que inclogui tota la informació generada des de la sol·licitud de l'alberg fins a la derivació especifica lliurada (correus electrònics, fitxes i documents rellevants, certificats mèdics, menú derivat etc).

- **Estadística de casos tipificats i No tipificats.** D'acord al protocol d'al·lèrgies i intoleràncies alimentàries de l'ACJ, els albergs poden oferir servei d'alimentació a dos casuístiques de peticions especials , casos "tipificats" i "no tipificats". L'empresa adjudicatària organitzarà les tasques dels serveis a prestar , per tal de portar actualitzada una estadística anual que detalli per alberg, el nombre i tipus de casos d'al·lèrgia i intolerància alimentaria (tant tipificada com no tipificada) o patologia que ha ofert servei d'alimentació dels albergs gestionats per l'ACJ. A tal efecte, l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar un qüestionari "On Line" o altra eina similar, per tal que els albergs facilitin aquesta informació i tanmateix fer-ne el pertinent seguiment del seu compliment.

- **Revisió i seguiment dels canvis en les especificacions dels articles de compra.** El contracte de subministrament de queviures en modalitat de proveïdor únic que manté l'ACJ, contempla un protocol per realitzar un canvi de producte.

  En aquest cas, serà necessari que l'empresa adjudicatària realitzi tasques de seguiment dels canvis de producte acordats d'acord al protocol de l'ACJ establert, i avaluarà l'impacte de les fitxes tècniques d'aquets nous productes en qüestions dietètiques, nutricionals o de qualitat. En cas necessari, la nova informació dietètica i nutricional que generi un canvi de producte, es reflectirà en el document "Planificació de menús", amb la fi de complir en tot moment amb el reglament 1169/20011.

- **Revisió i seguiment dels canvis en la normativa vigent en matèria de salut i seguretat alimentària. Comunicació i tasques periòdiques de seguiment i suport al personal dels albergs.**

  L'empresa adjudicatària vetllarà per fer un seguiment de l'evolució de la normativa vigent en matèria de salut i seguretat alimentària, per tal de estar en disposició en tot moment d'oferir una prestació a l'ACJ adient i alineada a les noves directrius que puguin aplicar-se al respecte. Tanmateix, en el servei s'inclouen tasques periòdiques d'assessorament i suport telemàtic al personal dels albergs implicat (directors, recepcionistes cuiners, etc), per tal de millorar els seus coneixements i processos implicats en el servei d'alimentació amb la fi d'assolir la màxima eficiència en matèria de salut i seguretat alimentària.

- **Tasques d'urgència d'assessorament dietètic i nutricional.**

  En cas de que els albergs facin peticions de menús derivats fora dels terminis establerts (urgència), o es donés un pic de casos simultanis i aquestes tasques sobrevingudes s'haguessin de gestionar fora dels recursos, dies i horaris establerts, l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos necessaris per tal d'atendre les peticions o tasques sobrevingudes, i facilitar una resposta urgent en la major brevetat possible. En aquest cas i a fi de poder gestionar l'increment de peticions o casos no tipificats que puguin acumular-se, el servei i temps ofert serà considerat com a **tasques d'urgència**, les quals es descriuen en aquest plec.

  L'empresa adjudicatària facilitarà a tots els albergs un telèfon de contacte i correu electrònic per atendre urgències. L'empresa adjudicatària portarà un registre de casos i hores dedicades a aquest servei d'urgència.
  El servei d'urgència es valora per a cada anualitat en un màxim de **QUATRE MIL EUROS (4.000 €) IVA no inclòs,** que es podran satisfer tenint en compte **el preu / hora** adjudicat al respecte.

- **Contraprestació en motiu de canvi de proveïdor de productes alimentaris i/o canvis rellevants en els articles de compra o oferta gastronòmica dels menús.**

  L'ACJ te formalitzat un contracte pel subministrament de productes alimentaris als albergs que gestiona en la modalitat de proveïdor únic. Tal com estableix aquest plec al punt 4 i per al lot 1, previ a l'inici del contracte serà obligació fonamental de l'empresa adjudicatària realitzar un projecte sense cost d'estudi i revisió per la validació dietètica i nutricional dels menús basals i derivats per al·lèrgies i intoleràncies alimentàries dels albergs de la gestionats per l'Agència Catalana de la Joventut, d'acord als articles alimentaris subministrats, i que recollirà la informació pertinent que estableix el Reglament (UE) núm. 1169/2011.

En el cas que durant la vigència del contracte objecte d'aquest plec, es produís un **canvi de proveïdor de productes alimentaris a l'ACJ o canvis substancials en la parametrització de l'oferta gastronòmica** (nous menús basals, nous plats, canvis en els articles de compra, recomanacions nutricionals etc..), **l'empresa adjudicatària restarà obligada a realitzar de nou un projecte d'estudi i revisió d'acord al que estableix aquest plec en el punt 4, per la validació dietètica i nutricional dels menús basals i derivats per al·lèrgies i intoleràncies alimentàries dels albergs de la gestionats per l'Agència Catalana de la Joventut**, **d'acord als nous articles alimentaris subministrats o nova oferta gastronòmica , i que recollirà la informació pertinent que estableix el Reglament (UE) núm. 1169/2011.**

Aquest projecte s'haurà de realitzar en un termini no superior a dos mesos.

El document resultant estarà signat i validat per l'empresa adjudicatària mitjançant una declaració responsable, on es farà constar el número de col·legiat dels dietistes que hi han participat. L'empresa adjudicatària haurà d'entregar el projecte mitjançant suports electrònics adients tipus memòria USB (Excel, WORD i PDF), juntament amb la **impressió a color de 25 còpies físiques enquadernades amb espiral i tapa transparent** (de 130 pàgines àprox. cada una).

En aquest cas i un cop realitzades les tasques de validació i impressió del projecte, l'ACJ abonarà com a **contraprestació econòmica** per satisfer costos derivats de realitzar aquest nou projecte en motiu de canvi de proveïdor de productes alimentaris o canvis substancials en la parametrització de l'oferta gastronòmica, l'import de **QUATRE MIL EUROS (4.000 €)** IVA exclòs. Aquest preu no serà licitat.

5.2 Serveis previstos per al Lot núm. 2 "Serveis d'assessoria per realitzar les auditories de seguretat alimentària i de qualitat del servei d'alimentació als albergs gestionats per l'ACJ.

El principal objectiu és oferir els serveis d'assessoria en seguretat alimentària i qualitat als albergs gestionats per l'ACJ, per atendre les necessitats derivades del servei d'alimentació complint amb la legislació vigent i seguint les directrius del Departament de Salut.
El servei es podrà executar tant de forma presencial com en modalitat de teletreball donada la necessitat de coordinar les tasques assignades amb els diferents responsables de la ACJ, i amb l'objectiu de treballar conjuntament en equip i de forma eficient.

El servei d'assessoria seguretat alimentària s'oferirà **2 cops a la setmana en horari laborable de 9:00 h a 14:00 h** els 12 mesos de l'any. L'empresa adjudicatària organitzarà el seu personal per tal que garanteixi la substitució immediata, en cas

incapacitat temporal, vacances, permisos, o qualsevol contingència que afecti al personal de manera que la prestació del servei quedi assegurada en tot moment. El servei estarà cobert sempre per un/a **dietista-nutricionista amb postgrau en Màster de Seguridad Alimentaria.**

Els dies de servei corresponents a la **modalitat presencial** es realitzaran a les **oficines de l'Àrea de Gestió Tècnica de l'Agència Catalana de la Joventut del Carrer de Calàbria, 147 de Barcelona.** Aquest servei presencial s'estableix com a mínim en 1 dia al mes en horari laborable de 9:00 h a 14:00 h. Els dies presencials assignats seran acordats al inici de la prestació, i podran incrementar-se fins a un màxim de tres al mes en funció de les necessitats del servei, i quant els tècnics de l'Àrea de Gestió Tècnica de l'ACJ ho estimin oportú per afavorir la coordinació i desenvolupament de projectes o tasques relacionades amb el servei a prestar. En la modalitat de treball presencial, l'ACJ posarà a disposició de l'empresa adjudicatària un espai de treball dotat amb el mobiliari i elements necessaris per a desenvolupar les tasques presencials que es descriuen en aquest plec, com son un equip informàtic, una línia telefònica, accés a internet i una direcció de correu electrònic corporatiu. L'empresa adjudicatària i els tècnics designats de l'Àrea de Gestió Tècnica de l'ACJ comprovaran prèviament que tots els equips informàtics posats a disposició funcionen correctament, i establiran la configuració de les diferents carpetes d'arxius i xarxes de treball.
En el cas de la modalitat de teletreball, tots els equipaments i infraestructures necessàries per desenvolupar el servei, aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
Els honoraris d'aquest servei fan referència a una **tarifa plana mensual** que inclou també el desplaçament dels professionals a les oficines de l'Àrea de Gestió Tècnica de l'Agència Catalana de la Joventut, els seus equips informàtics per la modalitat de teletreball i les seves dietes.

Tasques mensuals d'assessorament en seguretat alimentària i en la qualitat del servei d'alimentació, tan en modalitat presencial com en modalitat de teletreball:

- **Auditoria de seguretat alimentària i de qualitat del servei d'alimentació als albergs.**

S'estableix una visita anual " in situ" a cada un dels 21 albergs gestionats per l'ACJ, per realitzar cada una de les 21 auditories de seguretat alimentària i qualitat del servei**.** A continuació es defineix la orientació es que s'han d'enfocar els resultats dels informes de les auditories:

a) Informe auditoria de seguretat alimentària.

L'auditoria anirà orientada a avaluar el grau de compliment dels plans d'autocontrol dels albergs (APPCC alimentaria), deixant constància de les àrees on cal millorar o corregir les bones pràctiques alimentaries a dur a terme així com

l'estat de les instal·lacions. Un cop feta la visita d'avaluació a cada alberg, s'expedirà un detallat informe que es farà arribar a la direcció de cadascun dels albergs i amb còpia a la direcció l'Àrea de gestió Tècnica de l'ACJ i tècnics que s'estimin oportuns.

L'informe d'auditoria de cada alberg enregistrarà en un model tipus qüestionari "checking" la comprovació del grau de compliment dels plans d'autocontrol dels albergs (APPCC alimentaria).Aquest document serà suficientment detallat i enregistrarà les diferents variables possibles a auditar de cada pla, com son per exemple la disponibilitat dels pertinents manuals i registres, desviacions i observacions detectades etc. Aquest document haurà d'indicar d'una manera objectiva (tipus %) el grau de compliment dels diferents plans d'autocontrol, així com una valoració global de compliment tipus "semàfor" per visualitzar de forma intuïtiva aquelles instal·lacions que presenten més o menys risc.

b) Informe auditoria de qualitat del servei d'alimentació.

L'auditoria anirà orientada a avaluar els nivells de qualitat del servei d'alimentació d'acord els estàndards establers per l'ACJ. L'informe d'auditoria de cada alberg enregistrarà entre altres aspectes, el compliment en l'execució de les receptes, menús i escandalls establerts dels plats als Manuals de menús, el gramatge de les racions, la valoració organolèptica dels àpats, la presentació dels aliments a les línies d'autoservei, seguiment del pla de malbaratament alimentari.

- **Revisió i seguiment dels canvis en la normativa vigent en matèria de salut i seguretat alimentària. Comunicació i tasques periòdiques de seguiment i suport al personal dels albergs.**
  L'empresa adjudicatària vetllarà per fer un seguiment de l'evolució de la normativa vigent en matèria de salut i seguretat alimentària, per tal de estar en disposició en tot moment d'oferir una prestació a l'ACJ adient i alineada a les noves directrius que puguin aplicar-se al respecte. Tanmateix, en el servei s'inclouen tasques periòdiques d'assessorament i suport telemàtic al personal dels albergs implicat (directors, recepcionistes cuiners, etc), per tal de millorar els seus coneixements i processos implicats en el servei d'alimentació amb la fi d'assolir la màxima eficiència en matèria de salut i seguretat alimentària. L'empresa adjudicatària supervisarà i farà seguiment de les tasques implicades de control que els albergs realitzen mitjançant les eines i documents pertinents.

- **Digitalització , implementació i seguiment dels Plans i registres del sistema APPCC al "Programa informàtic (GQF)"** com a plataforma per a la gestió dels requisits aplicables a les instal•lacions (albergs). L'empresa adjudicatària haurà de

oferir suport i seguiment als albergs amb la implementació d'aquest sistema de control, i vetllarà per mantenir actualitzada tota la informació al respecte.

- **Pla de prevenció i reducció de les pèrdues i el malbaratament alimentari.**

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar una proposta ajustada d'aquest pla a les característiques i realitat del servei d'alimentació dels albergs gestionats per l'ACJ amb model de gestió de cuina pròpia, i amb la fi de donar compliment a les obligacions establertes a la Llei 3/2020, de l'11 de març.

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme prèviament una anàlisi exhaustiu dels procediments i les activitats relacionats amb la generació de pèrdues i malbaratament alimentari (PMA) i definir basant-se en els resultats obtinguts, accions de prevenció i reducció adients. No es tracta només d'analitzar els processos productius en els àmbits tècnic i tecnològic, sinó totes les activitats, pràctiques i polítiques dels albergs de l'ACJ, i també dels agents externs que tenen influència en la generació de PMA.
Els principis per elaborar i implementar aquest pla de prevenció i reducció de les pèrdues i el malbaratament alimentari, s'atendran com a mínim als següents:

- Principi 1. Definir els objectius estratègics del Pla (PPRPMA)
- Principi 2. Designar un equip de treball i responsables.
- Principi 3. Descriure els fluxos del procés productiu dels àpats.
- Principi 4. Quantificar les pèrdues i el malbaratament alimentari.
- Principi 5. Analitzar les causes i definir accions de prevenció i reducció.
- Principi 6. Identificar els punts crítics i definir unes mesures correctores.
- Principi 7. Formació del personal.
- Principi 8. Desenvolupar un sistema de seguiment, documentació i registre.
- Principi 9. Comunicació dels resultats assolits.
- Principi 10. Verificar i actualitzar el pla (PPRPMA)
-

Aquest projecte s'haurà de realitzar en un termini no superior a sis mesos des de l'inici de l'execució de contracte.

El document definitiu resultant estarà signat i validat per l'empresa adjudicatària mitjançant una declaració responsable. L'empresa adjudicatària haurà d'entregar el projecte mitjançant suports electrònics adients tipus memòria USB (Excel, WORD i PDF), juntament amb la impressió a color de 20 còpies físiques enquadernades amb espiral i tapa transparent.

En aquest cas i un cop realitzades les tasques de validació i impressió del projecte, l'ACJ abonarà com a contraprestació econòmica per satisfer costos derivats de realitzar aquest servei, **l'import de TRES MIL EUROS (3.000 €**) IVA exclòs. Aquet preu no serà licitat.

6. ELABORACIÓ I IMPRESSIÓ DEL MATERIAL PEDAGÒGIC ENFOCAT A MILLORAR LA INFORMACIÓ I L'EXECUCIÓ DE LES TASQUES IMPLICADES EN EL SERVEI D'ALIMENTACIÓ.

En tots els lots:

Les empreses adjudicatàries s'encarregaran de dissenyar, redactar i imprimir aquell material pedagògic enfocat a millorar l'execució o comprensió de les diferents tasques implicades en el servei d'alimentació i de la seva competència d'acord al serveis oferts.

Aquest material didàctic haurà de comptar amb la imatge corporativa que estableixi l'ACJ i que n'haurà de donar el vist i plau.

A tal efecte, es crearà una Comissió de Metodologia per tal de comprovar els diferents procediments, proposar millores, i acordar el material tant a nivell metodològic com didàctic. La Comissió de Metodologia la formaran els tècnics designats per l'empresa adjudicatària, i els tècnics que designi l'ACJ. Aquest material didàctic inclourà instruccions tècniques on de forma breu i amb el màxim nivell de detall, es descriurà la forma de realitzar tasques o operacions especifiques. El seu objectiu és donar suport en l'execució de les feines que han de portar a terme els treballadors de les cuines, especialment en aquelles operacions que puguin suposar un risc per la seguretat alimentària i la pròpia dels treballadors. Per tant, és important que aquest material es trobi disponible en els llocs de treball on s'han d'aplicar les instruccions i que puguin ser consultades sempre que sigui necessari. Aquets documents en forma de cartells, utilitzaran dibuixos, esquemes, taules etc, que es correspondran al que estableixin els procediments implantats per l'ACJ.

L'Àrea de Gestió tècnica encomanarà gradualment a l'adjudicatari la impressió del material pedagògic. Aquest material també estarà disponible en suports electrònics adients tipus memòria USB (Excel, WORD i PDF). **La impressió a color es realitzarà en suports adients i d'acord als formats adequats.**

Per al Lot 1, l'ACJ abonarà per a cada impressió i format els següents preus unitaris **fins un màxim de CINC - CENTS EUROS (500 €) anuals** IVA no inclòs:

MATERIAL PEDAGÒGIC	PREU DE CADA UNITAT (IVA exclòs)
Impressió a color en suports adients i plastificats per dues cares **de cartells en format A4** (210 × 297)	**3 € unitat** (IVA exclòs)

Impressió a color en suports adients i plastificats per dues cares de **de cartells** en format **A3.** (297 × 420)	**4 € unitat** (IVA exclòs)

Aquets preus no seran licitats, sinó que són preus estandarditzats.

Per al Lot 2, l'ACJ abonarà per a cada impressió i format els següents preus unitaris **fins un màxim de DOS MIL CINC – CENTS EUROS (2.500 €) anuals** IVA no inclòs:

MATERIAL PEDAGÒGIC	PREU DE CADA UNITAT (IVA exclòs)
Impressió a color en suports adients i plastificats per dues cares **de cartells en format A4** (210 × 297)	**3 € unitat** (IVA exclòs)
Impressió a color en suports adients i plastificats per dues cares de **de cartells** en format **A3.** (297 × 420)	**4 € unitat** (IVA exclòs)
Rotlles àprox **de 1000 etiquetes autoadhesives** rectangulars 100x70 mm de paper blanc de 73 gr (Disseny a mida) i aptes per ús alimentari.	**80 € unitat** (IVA exclòs)

Aquets preus no seran licitats, sinó que són preus estandarditzats.

7. COMPROMISOS DE L'ACJ I DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES.

7.1 Compromisos i facultats de l'ACJ

Per a tots els lots:

L'Agència Catalana de la Joventut es compromet a:

- Satisfer el preu que es determini per a cada servei i fer efectiu el pagament d'acord amb els condicions establertes en el present Plec.

L'Agència Catalana de la Joventut disposa de les facultats per:

- En el supòsit que el contractista incorri en actes o omissions que puguin interrompre el funcionament normal del servei, exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per tal de restablir el bon ordre en l'execució del que estigui pactat, sense perjudici de la possible resolució del contracte si s'incorre en alguna causa de resolució del mateix o l'establiment de penalitats.

7.2 Condicions i obligacions de l'empresa adjudicatària.

Per a tots els lots:

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de les següent funcions:

- Seleccionar, contractar i aportar el personal necessari per efectuar el servei.

- Garantir que les persona designades tingui la capacitació necessària i suficient per a desenvolupar les tasques i obligacions recollides en aquest plec de forma adequada i amb plena autonomia i iniciativa.

- Executar el servei sota el seu risc i ventura i estarà obligat a indemnitzar tots els danys i perjudicis que es causin a tercers com a conseqüència d'aquesta execució.

- Complir les disposicions vigents, generals i sectorials, entre d'altres, en matèria laboral i de seguretat i higiene en el treball, prevenció de riscos laborals i qualsevol altre de caràcter específic o general, establert per la legislació vigent.

- Designar una persona, amb capacitat suficient i titulació adient, per ostentar la representació del contractista, organitzar l'execució del servei i coordinar-se tant amb les direccions dels albergs com amb els tècnics designats de l'Àrea de Gestió Tècnica de l'ACJ per al desenvolupament del serveis. Les funcions d'aquesta persona seran les següents:

  - Organitzarà les tasques prèvies i durant l'execució del servei.

  - Assumirà les funcions directives sobre el personal de l'empresa adjudicatària traslladant-los les tasques a realitzar.

  - Gestionarà la formació del personal al seu càrrec.

  - Tindrà presencia a les oficines de la Àrea de Gestió Tècnica de l'ACJ sempre que la direcció d'aquesta ho sol·liciti i com a mínim 1 cop cada dos mesos.

  - Gestionarà les incidències i situacions excepcionals que es puguin produir.

- Prestar el servei en el temps, lloc, terminis i condicions que es determinin.

- En el supòsit de vaga, comprometre's a oferir les solucions que garanteixin la correcta realització del servei.

- Respondre del material i/o mobiliari no propi que resulti malmès, fer-se càrrec de les reparacions i satisfer les indemnitzacions pels danys i perjudicis que es produeixin a terceres persones com a conseqüència de l'execució del contracte.

- Fer-se responsable de les tasques realitzades pels seus col·laboradors.

- Fer-se responsable de la qualitat tècnica de les prestacions, dels serveis realitzats i de les conseqüències que es puguin produir per l'Agència Catalana de la Joventut o per a

tercers, de les omissions, errors, mètodes inadequats i conclusions incorrectes en l'execució del contracte, amb total indemnitat per a l'Agència Catalana de la Joventut.

- Fer-se càrrec del vestuari i l'equipament necessaris segons model dissenyat per als albergs, on constarà clarament el nom de l'empresa adjudicatària.

- Dur a terme la formació necessària dels seus treballadors pel correcte desenvolupament del servei i de les funcions descrites en 'aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

- Fer-se càrrec de totes les obligacions amb la Seguretat Social.

- L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una pòlissa d'assegurança de Responsabilitat Civil per cobrir els riscos derivats del desenvolupament de l'activitat amb uns límits mínims d'indemnització de TRES-CENTS MIL EUROS (300.000,00 €).

Les pòlisses hauran de cobrir les lesions, els danys i els restants perjudicis que els, tècnics/es i/o responsables poguessin sofrir i/o causar a terceres persones i/o a béns propis i/o aliens, en el desenvolupament del servei, exonerant expressament a l'ACJ de les esmentades responsabilitats.

8. EQUIP HUMÀ.

Per a tots els lots:

a) La gestió i contractació del personal per a realitzar aquest servei anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària. Així mateix, caldrà que garanteixi la substitució immediata, en cas incapacitat temporal, vacances, permisos, o qualsevol contingència que afecti al personal de manera que la prestació del servei quedi assegurada en tot moment, comunicant a la direcció de l'Àrea de Gestió Tècnica de l'ACJ els canvis que es produeixin.

c) El personal que realitzi el servei objecte d'aquesta contractació en cap moment ostentarà una relació laboral ni cap mena de vincle laboral amb l'Agència Catalana de la Joventut.

d) En tot cas, l'empresa adjudicatària estarà obligada a fer-se càrrec i complir sota la seva exclusiva responsabilitat les disposicions vigents en matèria de relacions laborals, seguretat social, prevenció de riscos laborals, i seguretat i salut laboral, així com qualsevol altra de caràcter particular o general, que li siguin aplicables i realitzarà les activitats pròpies i inherents a la coordinació d'activitats empresarials necessàries per a l'execució del contracte.

e) El personal contractat per l'empresa adjudicatària per a la realització d'aquest servei haurà de reunir la formació i capacitat necessàries per al desenvolupament de l'objecte del contracte. L'adjudicatari es compromet a aportar a l'ACJ els certificats que acreditin la formació i titulació obligatòria.

f) L'empresa adjudicatària garantirà una correcta planificació del servei descrit en aquest plec en funció de les necessitats, mitjançant l'adequació dels mitjans humans, distribució de torns i horaris, i perfils dels treballadors.

8.1 Condicions i obligacions en relació al personal del servei

L'adjudicatari ha de garantir la suplència automàtica en cas de baixa per malaltia, vacances o qualsevol altre situació que pugui afectar a la cobertura del servei.

L'ACJ podrà sol·licitar el canvi d'aquelles persones adscrites al servei, sempre que:

- No segueixin les directrius establertes per l'ACJ.
- Siguin generadors de conflictes amb el personal de l'ACJ o tercers.
- No segueixin les normes de bones pràctiques professionals i de convivència.
- Sigui responsable d'accions negligents.
- A criteri de la Direcció de l'Àrea de Gestió Tècnica de l'ACJ, de forma justificada, no es consideri apte per desenvolupar les tasques previstes en aquest plec de prescripcions tècniques.

En aquests casos l'empresa adjudicatària proporcionarà personal provisional per a donar el servei fins que es pugui incorporar una nova persona de forma definitiva. En cap cas l'empresa adjudicatària deixarà el servei sense cobrir.

En cas que es donin situacions imprevistes o d'urgència l'empresa donarà resposta per tal de cobrir el servei en el menor temps possible.

L'empresa adjudicatària dotarà al personal adscrit al servei de l'ACJ del material, equips, eines, i en general de tots els recursos tècnics i mitjans materials que siguin necessaris pel correcte desenvolupament d'aquest.

La totalitat de la plantilla adscrita al servei, haurà de conèixer els protocols i procediments de l'ACJ relacionats amb el servei a prestar , així com els treballs a desenvolupar tenint en compte les variacions que es puguin establir en cada moment.

El personal contractat per l'empresa adjudicatària per a la realització d'aquest servei ha de disposar de la formació i capacitat necessàries per al desenvolupament de l'objecte del contracte abans d'incorporar-se al lloc de treball.

L'empresa adjudicatària assumirà la responsabilitat de que el personal que assigni per oferir el servei, reuneixi i acredita titulació pertinent.

9. ALTRES

Difusió i imatge:
En tots els lots:
a) Les comunicacions, la correspondència, publicitat, documentació administrativa, etc.., que l'empresa adjudicatària adreci a l'ACJ o directament als albergs ha de fer-se en llengua catalana. Així com el personal d'atenció a l'usuari ha de conèixer la llengua catalana.

c) Qualsevol comunicació (Indicadors, cartellera, etc), haurà de tenir el vist-i-plau de l'ACJ.

10. SEGUIMENT DEL CONTRACTE.

En tots els lots:

Es crea la comissió de seguiment que estarà composada per:

- El representat designat per l'empresa adjudicatària, que serà responsable de coordinar el servei i respondre de qualsevol incidència tècnica i/o de gestió en relació a l'execució del contracte.
- La direcció de l'Àrea de Gestió Tècnica de l'ACJ.
- El/les professionals que la direcció de l'ACJ designi.

La comissió es reunirà com a mínim cada dos mesos i/o a petició d'una de les parts. Les seves funcions seran:

- Vetllar per la correcta prestació del servei: nivell de qualitat i compliment de les clàusules del plec.
- Avaluar el servei, fer-ne la valoració i acordar accions a realitzar per la millora constant del servei.
- Resolució de les incidències.

11. PENALITATS

En tots els Lots:

El contracte s'executarà segons els compromisos adquirits per l'empresa adjudicatària en la seva oferta i les clàusules administratives i tècniques que regeixen el present contracte.

L'Empresa adjudicatària serà la responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que se'n derivin per a l'ACJ o per tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

L'execució del contracte es desenvoluparà sota la supervisió, inspecció i control de l'ACJ, que podrà dictar les instruccions precises pel compliment del convingut. Qualsevol queixa documentada complimentada pels usuaris del servei (full de reclamacions) podrà donar lloc a una investigació.

Els incompliments en que incorri l'empresa adjudicatària durant la prestació del servei, se'ls hi aplicaran les penalitats corresponents que es detallen a continuació.

Per tal de garantir el correcte compliment de les condicions del contracte s'estableixen les següents penalitats segons els casos:

- En el cas que es l'empresa adjudicatària incorpori al servei alguna persona que no disposi de la capacitació necessària per a desenvolupar les tasques que es relacionen en aquest plec i aquest fet quedi constatat mitjançant informe de la Direcció de l'Àrea de Gestió Tècnica de l'ACJ suficientment contrastat i justificat, s'aplicarà una penalitat de 1.000 €.

- En el cas que es l'empresa adjudicatària incorpori al servei alguna persona que no disposi de la titulació requerida o de les titulacions addicionals presentades i valorades a la oferta, i aquest fet quedi constatat mitjançant informe de la Direcció de l'Àrea de Gestió Tècnica de l'ACJ suficientment contrastat i justificat, s'aplicarà una penalitat de 3.000 €.

- Qualsevol episodi documentat que representi un risc per la seguretat i salut dels usuaris. S'aplicarà una penalització de 1.000 €.

- L'incompliment de les obligacions de l'empresa adjudicatària en quant als punts referents a serveis a prestar 4, 5 0 6 del plec de prescripcions tècniques. S'aplicarà una penalització de 1.000 € per cada incompliment.

La constatació dels incompliments s'efectuaran mitjançant acta negativa signada per ambdues parts o bé document de no conformitat del responsable designat per l'ACJ.

En cas d'obrir-se una no conformitat, l'ACJ enviarà còpia d'aquesta a l'empresa adjudicatària, donant-li tràmit d'audiència i concedint un termini de 15 dies naturals per que pugui formular al·legacions i presentar els documents i justificacions que estimi oportuns abans de dictar la resolució que correspongui.

L'acumulació de tres o més incompliments podrà donar lloc a la resolució del contracte.