Expedient	Assumpte
2023/61-IG626 G626 Contractes (IMSS) Emissor: Administració (IMSST) Codi: 14614112545522623703	LICITACIÓ DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI DE LA CIUTAT DE TARRAGONA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Contractació de serveis per procediment obert subjecte a regulació harmonitzada

Objecte: SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE TARRAGONA

ÍNDEX

Clàusula 1 Objecte
Clàusula 2 Objectius i principis
Clàusula 3 Persones destinatàries
Clàusula 4 Característiques del servei
Clàusula 5 Organització del servei
Clàusula 6 Programació i composició dels menús
Clàusula 7 Relació amb les persones usuàries del servei
Clàusula 8 Personal
Clàusula 9 Seguiment i avaluació del servei
Clàusula 10 Responsabilitat de l'empresa adjudicatària
Clàusula 11 Obligacions de l'empresa adjudicatària
Clàusula 12 Drets i obligacions de l'IMSST
Clàusula 13 Actuacions en matèria d'inspecció i control
Clàusula 14 Pla de qualitat
Clàusula 15 Difusió del servei, documentació i drets d'imatge
Clàusula 16 Mesures en cas de vaga general

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ÀPATS A DOMICILI DE L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS DE TARRAGONA

CLÀUSULA 1. OBJECTE

En el marc del que estableix la llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya, els serveis socials bàsics consisteixen en un conjunt d'accions professionals que tenen l'objectiu d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups. Aquestes actuacions contribueixen a la prevenció de les problemàtiques socials i a la reinserció i integració de les persones en situació de risc social o exclusió.

D'acord amb l'article 17 de la citada llei, el catàleg de serveis socials bàsics i els programes d' acció social de l' Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona (IMSST), ofereixen tot un seguit de serveis que tenen l'alimentació com element central per a persones en situació de vulnerabilitat.

L'objecte del present plec és la prestació del servei "Àpats de menjar a domicili" a la ciutat de Tarragona". La pròpia execució d'aquest servei ha de servir alhora de mecanisme per intervenir en persones en risc social, d'exclusió i/o vulnerabilitat.

Es tracta de proporcionar benestar nutricional, físic i social, a persones en situació de vulnerabilitat o persones grans mitjançant un àpat al dia amb la periodicitat que els serveis socials bàsics hagin prescrit.

El servei consisteix en la preparació i subministrament d'àpats equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene, al domicili de la persona beneficiaria i adaptats a les seves necessitats.

La mitjana d'usuaris mensuals del servei és de 75. L'estimació d'àpats anuals és de 30.000 àpats anuals.

CLÀUSULA 2. OBJECTIUS I PRINCIPIS

2.1. OBJECTIUS

L'objectiu bàsic és cobrir les mancances nutricionals per garantir una alimentació equilibrada a les persones que per la seva situació física o psíquica tenen limitada la seva autonomia personal però que això no els impedeix administrar-se el menjar que se'ls facilita.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

Els objectius específics del servei són:

- Millorar en la mesura del possible la qualitat de vida, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries.
- Mantenir uns hàbits alimentaris adients a les necessitats de la persona.
- Complementar els plans de treballs encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de les persones usuàries del servei.
- Prevenir el risc d'aïllament de les persones grans i/o discapacitades i/o vulnerables en situació de fragilitat.
- Prevenir situacions de risc de malnutrició i les seves conseqüències sobre la salut.
- Evitar riscos d'accidents en persones en situació de vulnerabilitat.
- Prevenir i/o retardar ingressos residencials.
- Cobrir àpats en situacions d'emergència i/o excepcionalitat (pandèmies, accidents...).

2.2. PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI

El Servei d'Àpats a domicili de l'IMSST és un servei de cura i atenció a la persona i es fonamenta en els següents principis:

- El respecte, la igualtat i la dignitat en el tracte a les persones usuàries.
- La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció: bones pràctiques en la forma de dur a terme el servei i en el fet de preservar el domicili de la persona usuària.
- La privacitat de la persona usuària i del seu domicili.
- La confidencialitat de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'autonomia i la participació: es fomentarà i potenciarà, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, la presa de les pròpies decisions. Les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran plenament informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades sobre el que els afecti directament.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

- La personalització del servei, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment.

- Reconeixement de l'entorn cuidador, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.

CLÀUSULA 3. PERSONES DESTINATÀRIES

Persones que viuen i estan empadronades a la ciutat de Tarragona i que són derivades pels professionals dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) de l'Institut Municipal de Serveis Socials.

REQUISITS PER ACCEDIR AL SERVEI:

- Valoració prèvia de la necessitat pel TS/ES de referència i amb l'aprovació de la persona responsable assignada per l'IMSST.

- Persones majors de 65 anys que visquin soles.

- Persones menors de 65 anys amb dependència i/o discapacitat que compleixen la resta de requisits.

- Persones majors de 65 anys o menors amb dependència i/o discapacitat que visquin amb d'altres amb anàlogues condicions i que no disposin de suport familiar/social que garanteixi la correcta alimentació.

- Persones que no poden accedir a altres recursos per no complir requisits o per esgotament dels mateixos (menjador social, kits d'aliments, dinar en companyia...)

- Persones amb ingressos econòmics insuficients segons estableixi la normativa interna de l'IMSST en tot moment.

- Estar en situació de fragilitat/risc social, que incapacita per realitzar la compra i preparació dels àpats.

- Que no disposen en el seu habitatge de les condicions necessàries per cuinar els aliments.

- El recurs es considera principalment de caire temporal fins que la persona usuària assoleixi una altra forma de garantir l'alimentació.

- Que el seu estat personal els permeti la bona preservació dels àpats, la recollida,

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

la comprensió de les instruccions i el poder escalfar i servir el menjar.

- Que es comprometin a fer un bon ús del servei i del menjar.

CLÀUSULA 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

La unitat de mesura d'aquest servei serà l'àpat servit al domicili, incloent-hi tots els costos derivats com poden ser el transport, personal, estris necessaris, i qualsevol altre derivat de la prestació.

Per a la realització del servei l'empresa adjudicatària haurà d'ajustar-se a les següentscondicions de prestació:

- Preparar i elaborar els àpats corresponents als diferents tipus de dietes definides a la sol·licitud (segons prescripció mèdica) per a totes les persones usuàries.

- Utilitzar com a tècnica de producció i distribució d'aliments la LÍNIA FREDA.

- Dipositar els àpats al frigorífic de la persona usuària i comprovar el bon funcionament de l'aparell, per controlar les condicions de conservació dels aliments.

- Retirar el menjar sobrant i realitzar el reciclatge dels envasos, si s'escau.

- Acomplir la normativa a seguir per a la correcta manipulació, elaboració, cuinat i transport de les matèries primeres, per a la confecció dels menús previstos, verificant que es realitzin de la forma més idònia, tenint en compte els últims avanços tecnològics i organitzatius.

- Disposar de les unitats logístiques d'elaboració dels menjars que hauran de reunir els requisits administratius i sanitaris que exigeix la normativa vigent.

- Disposar dels mitjans necessaris per la elaboració d'un menú alternatiu amb la finalitat de solucionar situacions imprevistes.

- Disposar d'un pla d'autocontrol basat en els principis d'anàlisi de perills i punts de control crític (APPCC) i els prerequisits i aplicar els principis de flexibilitat i proporcionalitat d'acord amb la normativa sanitària vigent.

- Complir les guies d'informació alimentària, la guia de pràctiques correctes d'higiene per a l'aprofitament segur del menjar en els sectors de la restauració i comerç minorista, la guia de pràctiques correctes d'higiene per als restaurants i altres directament relacionades amb l'objecte del contracte.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

- Complir amb la legislació vigent, en especial l'establert al Reglament 852/2004 de la UE i el Reial Decret 1021/2022, de 13 de desembre, pel qual es regulen determinats requisits en matèria d'higiene de la producció i comercialització dels productes alimentaris en establiments de comerç al detall i el Reial Decret 1086/2020, de 9 de desembre, pel qual es regulen i flexibilitzen determinades condicions d'aplicació de les disposicions de la Unió Europea en matèria d'higiene de la producció i comercialització dels productes alimentaris.

- Presentar i tenir vigent el registre alimentari sanitari RSIPAC.

- L'entitat adjudicatària haurà de presentar els menús mensualment a la persona responsable del contracte de I' IMSST, especificant el pes i qualitat deis ingredients bàsics de cada menú i la planificació dels àpats diaris amb una previsió mensual.

- Utilitzar recipients adequats per al transport del menjar, amb tanca hermètica. L'empresa adjudicatària és la responsable que els envasos utilitzats compleixin amb les condicions generals dels materials en contacte amb els aliments.

- Tenir registre sanitari en vigor i complir la normativa vigent en matèria de salut alimentària en menjars preparats, el seu transport i al·lèrgens, així com tota la normativa sanitària aplicable.

- Tenir els autocontrols i la formació en vigor (màxim 4 anys) en matèria sanitària de transport i elaboració alimentària. Registres, certificats, i material necessari per realitzar els anàlisis d'aigua i sistemes de menús testimoni.

4.1. Unitats de distribució dels àpats

L'empresa adjudicatària disposarà de les unitats de distribució dels àpats per la correctaprestació del servei d'acord amb les següents especificacions:

- Es realitzarà en vehicles que han de reunir les característiques apropiades per garantir que els menús arribin en òptimes condicions de temperatura, presentació i característiques organolèptiques.

- Els receptacles dels vehicles o contenidors hauran de mantenir-se nets i en bon estat de manteniment per protegir els aliments de la contaminació i no s'hauran d'utilitzar per transportar altres productes no alimentaris.

- Els productes en els receptacles dels vehicles s'hauran de col·locar i protegir de manera que es redueixi al mínim el risc de contaminació i s'asseguri el manteniment de les temperatures.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

- En el domicili de les persones usuàries els aliments han d'arribar a la temperatura establerta i l'empresa ha de tenir un sistema de registre d'aquesta temperatura en el punt final.

- Disposar del nombre necessari de vehicles per garantir el repartiment d'àpats en temps i lloc previst, amb un mínim d'1 vehicle.

- En el cas que es puguin produir incidències respecte al producte que ha de rebre cada persona usuària del servei com la manca total o d'alguna part del menú, l'entrega fora del recipient prescrits, o d'algun producte que la persona usuària pogués rebre al domicili en males condicions, l'empresa repararà la no conformitat que s'ha produït amb urgència (màxim 24 hores).

- Els contenidors per a la distribució de menjars preparats, així com les vaixelles i coberts que no siguin d' un sol ús, seran higienitzats mitjançant mètodes mecànics, proveïts d' un sistema que asseguri la seva correcta neteja i desinfecció o altres equivalents que siguin acceptats per l' autoritat competent.

- Els productes alimentaris elaborats es presentaran i etiquetaran d'acord amb la normativa vigent.

4.2. Característiques específiques dels àpats a domicili

4.2.1. Cobertura del servei

Es garantirà la cobertura del servei els 7 dies de la setmana i durant tot l'any

Es prescriuran els àpats necessaris a criteri del professional referent de l'EBAS, i segons la dieta recomanada pel personal facultatiu de referència, prèvia aprovació de la persona responsable designada per l'IMSST.

Per norma general la prescripció del servei serà la cobertura del dinar. L'opció del sopar es podrà prescriure en aquells casos valorats com a excepcionals per professional de referència, preferiblement de manera puntual.

4.2.2. Horari del servei

Els lliuraments dels àpats al domicili es farà preferentment de dilluns a divendres entre les 9 i les 13 hores. Dintre d'aquestes franges horàries s'acordarà amb la persona beneficiaria l'hora aproximada de lliurament dels àpats, i es respectarà al màxim possible, oferint una forquilla horària màxima de dues hores. En els casos excepcionals que

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

calgui lliurar els àpats els dissabtes i/o diumenges aquest es realitzarà dins la franja horària de 10 a 13 hores acordant amb la persona beneficiaria l'hora aproximada de lliurament.

4.2.3. Planificació setmanal dels àpats i freqüència de subministrament

La planificació setmanal d'àpats per cada persona usuària vindrà determinada per la situació de la persona i la valoració del professional municipal de referència.

Per determinar la freqüència de subministraments setmanals, es farà en base a les condicions de conservació dels aliments al domicili de la persona beneficiària, i serà preferentment de 1 dia per cobrir 2 dies d'àpats, 2 dies a la setmana per cobrir 5 dies d'àpats i 3 dies a la setmana per cobrir 7 dies d'àpats.

Excepcionalment, es podrà establir el lliurament d'àpats diàriament si les circumstàncies personals de la persona usuària ho requereixen i el criteri del/a professional municipal de referència ho determina. Cal garantir que el fet que hagi una festa setmanal no alteri la freqüència prevista en el lliurament dels àpats.

4.2.4. Lliurament dels àpats

Els àpats es lliuraran en el domicili de la persona beneficiària comprovant que resten emmagatzemats a la nevera.

El repartidor ensenyarà a la persona usuària:

- El procediment correcte per preparar els aliments.
- S'encarregarà de disposar les barquetes al frigorífic.
- Retirarà els menjars caducats i/o alterats que no siguin aptes per al consum.
- Revisarà la temperatura del frigorífic i el seu correcte manteniment.
- Informarà i assessorarà les persones usuàries en aquelles qüestions i dubtes que presentin respecte al servei.
- Comprovarà periòdicament el bon funcionament del frigorífic i microones.

Els envasos utilitzats per servir els àpats han de ser d'un sol ús. No poden ser reutilitzables. Seran responsabilitat de l'empresa prestadora del servei i hauran de

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

complir els requisits sanitaris vigents, garantint el bon estat de conservació i d'higiene dels aliments.

 Estaran etiquetats, indicant com a mínim les següents dades: identificació de l'empresa, nom del producte, data d'elaboració, data de caducitat, temperatura de conservació i productes que poden provocar al·lèrgies o intoleràncies. El licitador presentarà un model d'etiquetatge que s'ha d'adaptar a una mida de lletra prou gran perquè permeti la lectura a persones amb pèrdua d'agudesa visual.

 En el cas que se serveixin sopars, l'empresa adjudicatària establirà una diferència marcada entre el dinar i el sopar amb varietat de sopars dintre d'una mateixa categoria, així com en la seva elaboració. Caldrà que la presentació de les barquetes del dinar i el sopar es diferenciïn per colors.

Per minimitzar l'impacte medi ambiental s'oferirà als usuaris la possibilitat de retirada dels envasos de plàstic buits per al seu oportú reciclatge.

En cas d'observar alguna incidència en els domicilis on es realitzi el repartiment d'àpats, l'empresa adjudicatària informarà la tècnica responsable de l'IMMST en un termini no superior a 12 hores. Si es detecta una situació de risc, i si s'escau, paral·lelament s'avisarà als serveis d'urgències socials, urgències mèdiques, guàrdia urbana, etc.

L'empresa adjudicatària facilitarà als repartidors un protocol i en farà la formació pertinent sobre indicadors de risc observables.

Amb el lliurament dels menjars, la persona beneficiària, o en el seu defecte qui es faci càrrec de recollir els àpats, signarà un duplicat de document de recepció, que li facilitarà l'empresa adjudicatària, del nombre total de dietes i dies als que corresponen. Un exemplar serà pel beneficiari del servei i l'altre el presentarà l'empresa a l'IMSST amb la factura mensual com a justificació dels menús lliurats.

4.2.5. Materials i Infraestructura

En aquells casos que l'empresa adjudicatària vegi que el frigorífic no funciona correctament informarà amb la major immediatesa a la tècnica responsable de l'IMSST perquè valori la manera de solucionar la situació.

Tanmateix es comprovarà si la instal·lació elèctrica de l'habitatge esta preparada per a suportar aquests electrodomèstics i, si escau, s'informarà amb la major immediatesa a la tècnica responsable designada per l'IMSST perquè valori la manera de proporcionar a la persona usuària els accessoris necessaris com: transformador, allargador, endoll adaptador.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la reposició/manteniment dels aparells que l'anterior ha deixat en préstec als usuaris, 10 microones i 3 frigorífics. El cost d'aquests aparells està quantificat en el pressupost del contracte, per la qual cosa no hi haurà cap càrrec a la persona usuària, sense perjudici que s'estableixin les condicions de cessió i retorn un cop finalitzat el contracte.

4.2.6. Modalitat de servei

Atenent la situació de la persona i la valoració del professional municipal de referència, es pot disposar des d'un àpat a la setmana fins a set i/o disposar de sopars de forma excepcional si es valora de Serveis Socials.

CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

5.1. Prescripció del servei d'Àpats Socials

Els EBAS municipals realitzaran la valoració i prescripció del servei a cada persona, així com el plantejament dels objectius generals de treball, la modalitat i si s'escau durada de servei, previ aprovació del/la tècnic/a responsable del Servei.

Aquesta prescripció anirà sempre acompanyada d'un informe mèdic que determini el tipus de dieta que la persona necessita, i si existeix intolerància i/o al·lèrgia a algun aliment.

Per realitzar l'alta dels serveis, els professionals enviaran la sol·licitud a la tècnica responsable de l'IMSST mitjançant els sistemes d'informació/comunicació establerts.
Un cop valorada la sol·licitud d'alta, s'enviarà mitjançant els sistemes d'informació/comunicació establerts a l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de:

1. Garantir una resposta en el termini màxim de 3 dies naturals a les demandes d'alta que s'efectuïn des de l'IMSST de forma ordinària.

2. En els casos valorats com urgents a criteri del professional de l'EBAS, el servei s'haurà de prestar com a màxim dins de les 24 hores posteriors a la seva comunicació.

5.2. Sistema de verificació del lliurament

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

És obligació de l'empresa adjudicatària el disposar d'un sistema que permeti verificar en qualsevol moment , i sempre a disposició de l'IMSST, totes les dades relatives a l'entrega dels àpats (data i hora, ruta, usuari/a, repartidor/a, àpats lliurats i retirats, dieta, horari, emplaçament, altres). Aquests mecanismes no han de suposar cap cost addicional del servei ni a l'IMSST ni a la persona usuària del servei.

5.3. Revisions del servei

Els serveis es revisaran anualment per tal de valorar l'acompliment del pla de treball i constatar/acreditar la necessitat de continuar amb el servei.

5.4. Interrupcions temporals del servei

El servei s'interromprà temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili, per raons voluntàries, vacances, estada a casa d'un familiar i altres, o forçoses, com hospitalització. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció si es continuen complint els requisits establerts.

La persona responsable designada per l'IMSST haurà de comunicar a l'empresa adjudicatària amb una antelació de 48 hores abans del següent àpat que es realitzarà la suspensió temporal.

Quan la interrupció es perllongui més de 2 mesos, l'empresa adjudicatària proposarà la baixa definitiva del servei i aquesta es valorarà per la persona responsable designada per l'IMSST.

5.5. Baixa del servei

La persona usuària podrà causar baixa per:

- Defunció.
- Interrupció del servei perllongada més de 2 mesos.
- Decisió de la persona usuària.
- Deixar de residir o d'estar empadronat a la ciutat de Tarragona.
- Deixar de residir en el seu domicili i passar a una residència de gent gran o altre equipament col·lectiu.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

- Finalització del període de servei previst.

- Decisió del responsable o referent municipal, per:

  - Compliment dels objectius previstos d'actuacions temporals.
  - Deixar de reunir els requisits establerts per gaudir del servei.
  - Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions col·laboració i del pacte de prestació del servei.

5.5.1. Primera visita del coordinador/a tècnic/a

Formalitzada la demanda de servei per part de l'IMSST, el/la coordinador/a tècnic/a de l'empresa adjudicatària farà una visita al domicili de l'usuari/a que haurà estat acordada telefònicament, en la que s'informarà del servei:

- Dies i horari de subministraments dels àpats, oferint-li una forquilla horària màxima de dues hores.

- Informar que el personal que li lliurarà els àpats anirà degudament identificat.

- Telèfon de contacte i horaris d'atenció a l'empresa, per qualsevol consulta que la persona usuària vulgui fer.

- Informació al respecte de la conservació i preparació dels àpats.

- Explicació i signatura del Pacte de Prestació del Servei. L'esmentat document inclourà, entre altres, els noms del referent municipal de l'EBAS i del/la coordinador/a de l'empresa, així com el tipus de dieta, els dies de subministrament ila forquilla horària. Aquest document haurà d'estar signat per la persona usuària i el/la coordinador/a tècnic/a de l'empresa adjudicatària.

- Instal·lació dels dispositius de seguiment de lliurament del servei i explicació sobre els mateixos.

- Es facilitarà material de suport a la informació que s'ha donat verbalment, una Guia de pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments i el quadre de menús mensual. En aquests documents constarà el logotip de l'IMSST.

  Per poder iniciar un servei d'àpats a domicili serà imprescindible haver signat el Pacte de Prestació amb l'usuari/a, on s'acorden les condicions del servei. En els casos d'urgència, es podrà iniciar el servei sense la signatura del Pacte, què s'haurà de fer en el termini màxim de 15 dies, prèvia autorització de la persona responsable designada per l'IMSST.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

- Lliurament i explicació de les Condicions Generals del Servei, fent especial èmfasi en: drets i deures de la persona usuària, termini màxim per comunicar absències del domicili que impedeixin la realització del servei i informació sobre el sistema de queixes i suggeriments.

- En els casos que sigui necessari préstec de microones i/o frigorífic a la persona usuària, s'especificaran les condicions de la cessió i l'obligació i manera de retornar-lo quan finalitzi el servei a través d'un document que signaran ambdues parts. En cas de no retorn i/o mal ús o dels danys que se'n derivin dels aparells la responsabilitat no recaurà en l'IMSST, i l'empresa articularà els mecanismes que hagi previst a tal efecte.

- En el casos que sigui necessària la custòdia de claus (del domicili i/o escala), també es signarà el document corresponent i s'hi recolliran les instruccions per al retorn de les mateixes.

5.5.2. Lliurament d'àpats

La visita es realitzarà dintre de la franja horària acordada amb la persona usuària. En el casde no poder acudir en l'horari previst, se li comunicarà a la persona beneficiària amb la suficient antelació.

El personal anirà degudament identificat amb la corresponent placa col·locada en lloc visible.

Qualsevol incidència detectada durant l'entrega serà notificada de forma immediata als responsables de l'empresa i de l'IMSST.

5.6 Facturació dels serveis

La facturació es presentarà durant els 4 primers dies hàbils de cada mes d'acord a l'especificat al Plec de Prescripcions Administratives, especificant el nombre d'àpats per persona i diferenciant dinars i sopars.

Quan el servei s'interrompi en temps i forma establerta (interrupció o suspensió temporal amb avís), l'empresa adjudicatària durant el període de temps que duri aquesta circumstancia, no facturarà el servei a l'IMSST.

Quan el servei s'interrompi degut a una incidència que la persona usuària no ho ha comunicat en temps i forma establerta, l'empresa adjudicatària facturarà l'àpat fins a un màxim de 2 dies.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

Les altes i baixes s'aproven a través de resolució i s'han de notificar a les persones interessades i a l'empresa adjudicatària

CLÀUSULA 6 . PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS

Per planificar els menús l'empresa adjudicatària valorarà les recomanacions dels experts,les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut i les normatives alimentàries vigents.

6.1. L'alimentació de les persones usuàries haurà de complir els següents objectius

- Ser complerta i equilibrada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Ser variada adaptant-se a les necessitats, gustos i hàbits de les persones usuàries.
- Tenir una rotació mínima de set setmanes.
- Estar convenientment elaborada i condimentada.
- Estar basada en els guisats tradicionals i adaptada a la època de l'any.

Els menús es canviaran 2 cops a l'any: menús d'estiu i d'hivern.

Els menús dels dies festius es contemplaran de forma especial i s'inclouran en els menús corresponents, en forma de plats tradicionals per marcar la celebració de les festes segons calendari de festius establerts per la Generalitat de Catalunya i a més les dues festes locals que són el 19 d'agost (Sant Magí) i el 23 de setembre (Santa Tecla).

Es valorarà la utilització de matèries primeres que contribueixin a una millor qualitat nutritiva i organolèptica dels plats i la utilització de productes de temporada i proximitat.

Les necessitats energètiques per aquestes persones usuàries es troben entorn de les 2.000 kcal/dia en els homes i les 1.800 kcal/dia en les dones, i cal evitar aportacions inferiors a les 1.700 kcal/dia. Aquesta recomanació ha de servir de referència pel càlcul de l'aportació calòrica a l'àpatobjecte d'aquest contracte.

Quantitativament, aportaran aliments variats i en la proporció adequada que assegurin una correcta nutrició de totes les persones i en qualsevol dels tipus de dietes.

6.2. Estructura dels menús

Els àpats estaran composats d' un primer plat, un segon plat, postres i pa, adaptats a les necessitats nutritives de cada usuari/a, segons informe mèdic, amb prescripció del tipus de dieta.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

Els àpats s'hauran d' ajustar al següent esquema setmanal:

- Primers plats:

- Llegums: 3-4 cops a la setmana.
- Arròs: 1-2 cops a la setmana
- Pasta: 1-2 cops a la setmana
- D'altres cereals: 1-2 cops a la setmana
- Patates: 1-2 cops a la setmana
- Verdura: s'ha de consumir 1-3 cops al dia, en primers plats i/o com a guarnicions i/o acompanyaments de 2n plats.

- Segons plats:

- Carn: Pollastre, gall d'indi conill: màxim 2-3 cops a la setmana
- Vedella, be i porc: màxim 1-2 cops a la setmana
- Peix blanc: mínim 2-3 cops a la setmana
- Peix blau: mínim 1-2cops a la setmana
- Ous: 1-2 cops a lasetmana
- Guarnicions: verdura, patates, o amanida.

- Postres:

- Fruita
- Làctics o derivats

Cal utilitzar oli d'oliva verge per amanir i per cuinar (en tot cas per cuinar oli d'oliva o l'oli de gira-sol alto oleic).

A més, tots els àpats aniran acompanyats de pa envasat individualment.

6.2.1. Tipus de dietes

S'hauran de garantir diferents tipus de dieta degudament supervisades per les diferents necessitats previsibles de les persones usuàries, per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics, dietètics, culturals, etc.

S'hauran d'incloure les següents dietes i les seves combinacions:

- Basal o normal
- Hiposòdica
- Hipocalòrica

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

- Hipercalòrica
- Per a diabetis
- Colesterol-dislipèmia
- Astringent
- Protecció gàstrica
- Vegetariana
- Vegana
- Per motius religiosos o culturals (ex: halal)
- Al·lèrgia/ intoleràncies.

Totes elles es podran presentar com a dieta de fàcil masticació o dieta triturada.
En cas que una persona usuària hagi de modificar la seva dieta, el lliurament de la nova no podrà excedir de 48h.
D'altra banda les peticions de dietes no basals no poden comportar un retard en l'inici del servei.
L'empresa adjudicatària es compromet a trametre mensualment a l'IMSST els menús de dieta signats per un professional dietista.

6.2.2. Característiques de la dieta basal o normal, distribució de nutrients

Hidrats de carboni	50-55% del valor calòric diari	Els sucres simples d'addició no haurien de superar el 10% de l'energia diària de la dieta
Greixos	30-35% del valor calòric diari	Es recomana que: - Els àcids grassos saturats no superin el 7-10% de les quilocalories totals - Els àcids grassos poliinsaturats han de ser sempre inferiors al 10% - I els monoinsaturats haurien d'aportar entre un 10 i un 15% de l'energia diària.
Proteïnes	15-20% del valor calòric diari	Cal vetllar perquè el 60% sigui d'elevat valor biològic

Quantitativament, aportaran aliments variats i en la proporció adequada que assegurin una correcta nutrició de totes les persones i en qualsevol tipus de dieta.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

6.2.3. Qualitat dels productes i garantia higiènic-sanitària

Totes les matèries primeres i els productes servits per l'empresa adjudicatària hauran d'estar subjectes a la normativa legal vigent.

Els proveïdors de les matèries primeres i els productes han d'estar acreditats i subjectes a la normativa vigent, responsabilitzant-se l'empresa adjudicatària de les possibles alteracions dels productes en tot moment. L'emmagatzematge de les matèries primeres i la seva conservació s'efectuarà complint la normativa vigent.
Els licitadors han de complir la normativa de referència sobre seguretat alimentària per a establiments que distribueixen menjar preparat que emana principalment del Reglament (CE) 852/2004 del parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris i el Reial Decret 1021/2022, de 13 de desembre, pel qual es regulen determinats requisits en matèria d'higiene de la producció i comercialització dels productes alimentaris en establiments de comerç al detall i el Reial decret 1086/2020, de 9 de desembre, pel qual es regulen i flexibilitzen determinades condicions d'aplicació de les disposicions de la Unió Europea en matèria d'higiene de la producció i comercialització dels productes alimentaris.

S'exigeix a l'empresa que dugui a terme els controls periòdics oportuns i que lliuri a l'IMSST còpia de tots.

Complir amb els requisits en matèria d'higiene de la producció, elaboració, transport, emmagatzematge i comercialització dels productes alimentaris en establiments de comerç al detall, sens perjudici de l'aplicació d'altres disposicions europees.

Els àpats preparats s'elaboraran amb la menor antelació possible al seu consum, se serviran per al seu consum com més aviat millor, llevat que es refrigerin, congelin o es mantinguin a una temperatura superior o igual a 63 ºC.

Els àpats preparats refrigerats es mantindran a una temperatura interna igual o inferior a:

a) 4 ºC si la seva vida útil és superior a vint-i-quatre hores.
b) 8 ºC si la seva vida útil és inferior a vint-i-quatre hores.

Els àpats preparats congelats es mantindran a una temperatura interna igual o inferior a –18 ºC.
Els àpats preparats destinats a ser refrigerats o congelats se sotmetran als procediments adequats per assolir, en el termini més breu possible després de la seva elaboració, les temperatures establertes als apartats 3 o 4 al centre del producte.

En el cas dels àpats preparats en calent, la temperatura al centre del producte haurà de disminuir de 60ºC a 10 ºC en menys de dues hores.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

L'empresa haurà d'elaborar una Guia de pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments que es destinarà a les persones usuàries del servei i de la que es distribuiran còpies per a l'IMSST. L'empresa haurà d'entregar els Plans d'autocontrol d'elaboració i transport, Certificats de formació de tots els manipuladors, dins i fora cuina, Número de registre sanitari, Empresa de control de menús testimoni i resta de documentació necessària pel complir la normativa higiènic sanitària d'alimentació.

Hauran de disposar de menjars testimoni que representin els diferents àpats preparats servits a les persones consumidores diàriament, per possibilitar la realització dels estudis epidemiològics, si s' escau.

Els àpats testimoni recolliran en el moment del servei, en el cas que l' elaboració i el servei siguin realitzats en el mateix establiment.

En el cas que l'elaboració i el servei siguin realitzats en establiments diferents, qui elabora recollirà el menjar testimoni en el moment més proper a la seva sortida de l'establiment i l'operador que la serveixi, en el moment del servei.

Els àpats testimoni estaran:

- Clarament identificades i datades.
- Es conservaran degudament protegides en refrigeració a una temperatura igual o inferior a 4 ºC o en congelació a una temperatura igual o inferior a –18 ºC, durant un mínim de set dies.
- La quantitat correspondrà a una ració individual de com a mínim de 100 g.

CLÀUSULA 7. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

- L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades per la persona responsable designada per l'IMSST que a tots els efectes seran consideradesusuàries del servei municipal.

- L'empresa adjudicatària i els seus treballadors hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària i l'entorn cuidador d'acord amb els principis basics del servei que estableix l'IMSST (Clàusula 2). Així mateix, eludiran qualsevol conflicte personal amb les persones beneficiàries del servei. L'empresa haurà d'informar a través dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació.

- L'empresa adjudicatària i els seus treballadors hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent, i mantenir inexcusablementel secret professional i la confidencialitat. En general, haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

bona fe i diligència. Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció, així com dels mecanisme per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'empresa adjudicatària i/o alsserveis municipals corresponents.

- La persona usuària i el seu entorn cuidador haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.

- La persona usuària ha de comunicar qualsevol absència del seu habitatge que impedeixi que l'empresa adjudicatària pugui subministrar el menjar amb una antelació suficient, que s'estima en 24 hores. L'empresa adjudicatària registrarà i comunicarà aquesta incidència a la tècnica responsable de l'IMSST.

- Resta prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària entri en el domicili de la persona usuària del servei si aquesta no està present.

- Resta prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

7.1. Cessió de claus

L'empresa adjudicatària del servei podrà custodiar les claus d'entrada a l'edifici quan aquest no compti amb porter automàtic, com a forma de facilitar el servei a les persones amb dificultats de mobilitat. Igualment podrà custodiar la clau del domicili de la persona usuària, a petició d'aquesta, en aquells casos que, estant a domicili la persona beneficiària, té grans dificultats de mobilitat per acudir a la porta o per dèficits auditiu-visuals.
La persona usuària del servei podrà autoritzar la cessió de les claus del seu habitatge a l'empresa adjudicatària, amb la conformitat del/a referent del cas, en els termes previstos per Serveis Socials. La cessió de claus haurà de figurar en el Pacte de Prestació. L'autorització haurà de ser per escrit i signada i s'indicaran les dades de la persona o persones a les que s'hauria de retornar les claus en el supòsit de cessament del servei.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la correcta custòdia de les claus.

Quan es produeixi el cessament l'empresa adjudicatària retornarà les claus a qui correspongui i se signarà un document de devolució, una còpia del qual es farà arribar a la persona designada com a responsable del servei de l'IMSST.

CLÀUSULA 8. PERSONAL

8.1. Obligacions de caràcter general

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

L'empresa adjudicatària disposarà del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributària.
En cap cas, el personal de la empresa adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'IMSST.
Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida en aquests plecs, i que formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sens perjudici de la verificació per part de l'IMSST del compliment d'aquests requisits.
El contractista resta degudament assabentat de l'obligació que té de complir amb tot allò disposat a la legislació de Treball en tots els seus aspectes, i de complir durant tot el temps de l'execució del contracte, les normes i condicions que fixa el conveni col·lectiu aplicable.

8.2. Estabilitat i substitucions

L'empresa adjudicatària procurarà que existeixi estabilitat de l'equip de treball i es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances u altres eventualitats, incapacitats temporals, descans per maternitat o llicències de paternitat, permisos etc.
Els períodes de vacances i permisos a que tingui dret el personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb la legislació social vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació, no eximeixen del compliment de la prestació de servei.

Quan es produeixi la substitució d'alguna persona treballadora en el Servei d'Àpats a Domicili, l'empresa facilitarà al repartidor/a substitut/a les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert i ho comunicarà a la persona responsable designada per l'IMSST.

8.3. Protecció de riscos laborals

L'empresa adjudicatària determinarà els llocs de treball en els quals és necessària la utilització d'Equips de Protecció Individual, segons legislació vigent sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual, i facilitarà els EPI necessaris i eficaços als seus treballadors per tal d'evitar riscos per la seva seguretat i la salut. Se'ls impartirà la formació i es donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals, d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent a la naturalesa i abast d'aquests, i les característiques particulars del cas assignat i les tasques a desenvolupar en el domicili de la persona usuària.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

8.4. Uniformitat

Serà obligació de l'empresa adjudicatària proveir al personal, durant les hores en que es presti el servei, dels uniformes que calguin: gorra, jaqueta, pantalons, sabates, davantal, guants i altres elements que a tal efecte siguin necessaris.
El personal restarà obligat a dur l'uniforme durant les hores de servei i en cap cas podrà utilitzar roba de carrer.

8.5. Identificació

Tot el personal de l'empresa adjudicatària, en compliment de les tasques encomanades en el present contracte, haurà d'anar acreditat amb una placa d'identificació col·locada en lloc visible de la indumentària durant les hores en les que presti el servei, amb el logotip de l'empresa i de l'IMSST i haurà de respondre a les exigències d'imatge que estableixi aquest.

8.6. Personal necessari

L'empresa adjudicatària haurà de tenir descrit per cada lloc de treball: les funcions del lloc de treball, l'experiència professional i les competències necessàries, així com el pla de formació i capacitació que garanteixi que el treballador/a té la formació, habilitats i actituds adequades per al lloc de treball que ocupa.

L'empresa adjudicatària disposarà dels/les treballadors/es necessaris/es per cobrir el servei.

8.6.1. Responsable del servei.

L'empresa designarà un/a representant que serà la persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relacióal desenvolupament del contracte.
Realitzarà les tasques necessàries per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i la valoració de l'estat d'execució es realitzarà mínim dos cops l'any i en tot cas quan s'estimi oportú per a les dues parts.

8.6.2. Dietista-nutricionista

L'adjudicatari haurà de disposar de dietista-nutricionista, amb la titulació universitària específica que haurà de realitzar la gestió i organització del servei d'alimentació, vetllant per la qualitat i salubritat dels aliments durant tot el procés de producció.
També formarà el personal del servei en matèria de seguretat alimentària. Realitzarà la planificació dels menús i valorarà l'equilibri nutricional dels aliments.

Funcions:

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

- Gestionar el servei d'alimentació.
- Participar en l'organització i desenvolupament del servei d'alimentació.
- Coordinar i participar en la formació continuada, en temes de qualitat i seguretat alimentària i, especialment en la formació de manipuladors/es d'aliments.
- Elaborar, consensuar, i controlar la planificació periòdica de menús i dietes especials.
- Controlar i gestionar la qualitat.
- Supervisar i controlar els sistemes de distribució i/o emplatat.
- Mantenir relació amb els/les diferents professionals implicats en l'alimentació.

8.6.3. Coordinador/a Tècnic/a

Ha de disposar del títol de batxillerat, cicle formatiu de Grau Mitjà o equivalent homologat, preferentment dins de l'àmbit de l'atenció social i hauran d'acreditar, almenys, com a mínim un any d'experiència en el camp social en els darrers tres anys.

Les competències tècniques i actitudinals que hauran de tenir el/la coordinador/a tècnic seran:

- Capacitat per treballar en equip.
- Capacitat d'analitzar i planificar el treball.
- Capacitat de comunicació interpersonal.
- Habilitats socials.

Funcions Coordinador /a Tècnic/a del Servei d'Àpats a Domicili

- Seguiment i control de la prestació integral del servei.
- Dirigir, coordinar i verificar el correcte desenvolupament de les prestacions assignades a cada persona usuària del servei, per part deis xofers/repartidors.
- Atendre les necessitats concretes i puntuals que puguin sorgir en el desenvolupament diari del servei.
- Fer la primera visita al domicili de la persona usuària del Servei per realitzar la

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

presentació inicial del servei i complimentar el Pacte de Prestació amb la signatura de l'usuari/a i la seva i posteriorment el remetrà a la persona responsable designadaper l'IMSST, en un termini no superior a 7 dies.

- Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.

- Realitzar propostes sobre canvis en el servei prestat en els domicilis, avaluant la seva idoneïtat i eficàcia.

- Traspàs d'incidències i informar i coordinar- se amb la persona responsable designada per l'IMSST quan sigui necessari.

- Realitzar reunions de seguiment amb els xofers/repartidors, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant, fomentant el treball en equip.

- Establir els sistemes de recollida de queixes i suggeriments, de conformitat amb les indicacions i directrius de l'IMSST.

- Avaluar i millorar la qualitat del servei prestat.

8.6.4. Xofers/repartidors

Els/les treballadors/es que realitzin aquesta tasca, hauran de tenir unes habilitats socials i d'empatia en l'àmbit de la gent gran i capacitat de comunicació interpersonal.

En el Servei d'Àpats a Domicili s'ha d'establir una ràtio màxima d'entregues diàries a cada rutaper repartidor/a per 8 hores de treball, tenint en compte que el temps de permanència al domicili no pot ser inferior a 5 minuts.

Funcions dels xofers/repartidors

- Lliurar els àpats en el domicili de la persona usuària.

- Dipositar els envasos d'àpats en el frigorífic.

- Ensenyar a la persona usuària o responsable el procediment correcte per preparar els aliments.

- Retirar els menjars que es trobin en mal estat o caducats i no siguin aptes per al consum.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

- Revisar periòdicament la temperatura del frigorífic i el correcte funcionament del mateix.

- Informar i assessorar a la persona usuària sobre l'adequada utilització del microones.

- Informar de qualsevol incidència en el domicili, el més aviat possible, al coordinador/a tècnic/a de l'empresa.

- Quan es detecti una situació de risc s'haurà de comunicar de forma immediata als serveis d'urgència que correspongui i al coordinador/a tècnic/a de l'empresa.

- Estar amatent a l'aparició de senyals de risc de la persona usuària.

8.7. Formació del Personal

L'empresa que resulti adjudicatària estarà obligada a aportar al seu personal la formació complementaria necessària per a desenvolupar la seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals, psicològiques i socials de les persones ateses i amb formació en matèria de salut alimentària, inclòs repartidors/es i xofers, mitjançant el coneixement de les noves tècniques per tal d'evitar males praxis.

Aquestes activitats formatives hauran d'aportar coneixements bàsics sobre:

- Prevenció de riscos laborals.

- Prevenció i gestió de residus.

- Detecció de situacions de risc social.

- Alimentació i nutrició.

- Manipulació d'aliments.

- Seguretat alimentària.

- Primers auxilis.

- Comunicació.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

L'empresa adjudicatària presentarà en la seva oferta el pla de formació. Cada any presentarà abans del 15 de febrer de l'any següent la documentació acreditativa de la realització del pla de formació.

CLÀUSULA 9. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària presentarà un **informe d'activitat mensual** on consti el nombre de serveis, les altes, les baixes definitives i les baixes temporals que acompanyarà la factura. **Amb periodicitat semestral presentarà un informe amb els indicadors de qualitat dels serveis.**

L'empresa adjudicatària, presentarà cada any, i abans del 15 de febrer de l'any següent al que es refereix la informació, una **memòria anual d'activitat** relacionada amb els usuaris atesos, nombre i perfil, serveis que s'han portat a terme, nombre d'altes, baixes, baixes temporals i motius, així com, els recursos humans, materials i econòmics que l'empresa adjudicatària ha disposat per a la seva atenció. El contingut bàsic i comú de la memòria anual d'activitat serà l'indicat al contractista després de l'adjudicació, segons les indicacions de l'IMSST i es presentarà en format paper i en format digital.

L'empresa també estarà obligada a facilitar qualsevol altre informació sol·licitada relativa als serveis prestats.

CLÀUSULA 10. RESPONSABILITAT DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap casen l'IMSST.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. L'empresa adjudicatària garantirà la defensa jurídica deis seus/es treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquest fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se,en cas de provar- se els fets denunciats.

L'empresa contractada tindrà l'obligació d'atendre tots els requeriments o mesures cautelars que l'Agència de Salut Pública, o qualsevol altra administració actuant, faci a l'Ajuntament de Tarragona, com a titular del contracte de la prestació del servei, i també l'adjudicatari es farà càrrec de les possibles sancions es puguin imposar per no haver atès aquells requeriments, o per una defectuosa prestació del servei.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

CLÀUSULA 11. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, a més de les obligacions de caràcter general previstes en les lleis i reglaments d'aplicació i les derivades d'aquest plec, les següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.

- L'empresa adjudicatària haurà de disposar de connexió permanent amb l'IMSST mitjançant correu electrònic, fax, telèfon fix i telèfon mòbil.

- L'empresa facilitarà a les persones usuàries un telèfon gratuït de contacte.

- Respondre de la bona qualitat dels productes utilitzats i en l'elaboració dels menús, comprometent-se a efectuar els mateixos amb la màxima garantia d'higiene i constituint-se en l'únic responsable de les possibles conseqüències que poden derivar-se de l' incompliment d'aquestes condicions.

- Tractar amb correcció tots/es els usuaris/es, sent responsable de qualsevol conducta incorrecta per part del personal de l'empresa adjudicatària.

- Assumir les despeses derivades de la realització del contracte, de tipus financers, assegurances, transports, desplaçaments i honoraris.

- L'empresa adjudicatària no podrà reclamar, ni per error o omissió, augment dels preus fixats en la seva oferta ni modificació de les condicions econòmiques del contracte.

- L'empresa adjudicatària comunicarà d'immediat a l'IMSST, qualsevol variació en els llocs de treball i facilitarà la documentació complerta acreditativa que correspongui a la modificació.

- Aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, les indemnitzacions de tots els danys que es causin a tercers per l'execució del contracte.

- Informar immediatament als/les responsables municipals de la no prestació del servei als usuaris, així com de qualsevol circumstància que es produeixi durant la prestació del mateix.

- L'empresa adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'IMSST, per a la identificació i control del personal designat per l'empresa adjudicatària per a la prestació del servei a la persona usuària.

- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista per a

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

un bon seguiment del servei en el contracte.

- Començar la prestació del servei de forma immediata, i en tot cas en la data que se subscrigui el contracte.

- Comunicar per escrit a l'IMSST, qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.

- Informar dels canvis que es produeixin en la situació i en l'estat de la persona usuària que afectin l'atenció de les seves necessitats.
- Resta prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de l'usuari qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

- La empresa adjudicatària haurà de garantir un sistema àgil de comunicació entre els/les diferents professionals a fi que es pugi informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.

- Sota cap concepte l'empresa farà ús del servei contractat amb l'IMMST per promocionar d'altres serveis que pugui oferir. En el cas que alguna de les persones ateses per l'empresa adjudicatària en el marc d'aquest contracte, demani la prestació d'altres serveis, l'empresa haurà d'informar al/la responsable municipal d'aquest contracte.

  Si es considera que pot acceptar-los, els desvincularà totalment del servei de càtering prestat i gestionat des de l'IMSST. El servei es realitzarà en l'àmbit privat sense que això reverteixi de cap manera en la quota de servei pactada amb l'IMSST.

- En el cas que s'establís copagament, l'empresa adjudicatària està obligada a oferir als usuaris/àries el mateix preu/àpat que ofereix a l'IMSST i a acreditar la facturació privada del Servei d'Àpats a Domicili si s'escau.

- Si l'empresa adjudicatària ofereix serveis complementaris com a millora, la gestió d'aquests serà responsabilitat única de l'empresa.

- Presentar un Pla de Qualitat.

- Presentar a l'IMSST els Plans d'autocontrol, la formació sanitària i les fitxes dels plats amb els al·lèrgens i intoleràncies i informació alimentària obligatòria Els registres han d'estar en disposició per a les inspeccions que es realitzin per part de l'Autoritat competent i entregar-los cada vegada que es requereixin per al seu control.

11.1. Atenció a queixes i/o suggeriments

Posar a disposició de les persones usuàries un sistema de recollida i atenció de les

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

queixes i/o suggeriments: L'empresa ha d'informar la persona usuària i el seu entorn proper per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit. L'empresa ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes.

L'empresa haurà d'atendre correctament i respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriments rebuts per qualsevol mitjà (telefònic, correu, correu electrònic, etc.) en un termini inferior a 7 dies.

L'empresa farà arribar a l'IMSST les queixes i/o suggeriments rebuts així com el la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre.

Les que es puguin considerar greus es posaran immediatament en coneixement de l'IMSST.

11.2. Pla d'Igualtat

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un pla d'Igualtat efectiva entre dones i homes, previst a la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març si legalment estan obligades a establir-lo.

11.3. Mitjans materials i informàtics

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans materials necessaris per dur a terme la seva tasca. Específicament, caldrà que disposi dels següents mitjans:

- Telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries.
- Mitjans per la connexió a les aplicacions informàtiques de gestió dels serveis que permetin altes, baixes i modificacions dels serveis, la recollida d'incidències i la facturació mensual.
- Dispositius mòbils per a treballadors/es que permetin la gestió del servei i la utilització dels sistemes de control de lliurament.

CLÀUSULA 12. DRETS I OBLIGACIONS DE L'IMSST

12.1 L'IMSST ostentarà les potestats següents:

- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.

- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.

- Requerir la substitució del personal de l'empresa adjudicatària, quant a judici de l'IMSST, no fossin competents en el desenvolupament de les seves funcions o per altres causes justificades.

- Elaborar i facilitar els protocols que s'utilitzaran per la correcta prestació dels serveis.

- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.

- Sol·licitar a l'empresa adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.

- Qualsevol altre que estableixi la legislació vigent.

12.2 L'IMSST, d'altra banda, es compromet a:

- Garantir l'autonomia de gestió de l'empresa adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.

- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.

- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre la persona usuària per poder executar la prestació del servei.

- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària qualsevol qüestió relativa al cas, que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, quan suposi un risc real per a la persona que entri al domicili.

- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball i procediments que afectin a la prestació del servei d'àpats a domicili.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

- Facilitar el logotip de l'IMSST pels usos previstos en el present plec.

CLÀUSULA 13. ACTUACIONS EN MATERIA D'INSPECCIÓ I CONTROL

L'MSST, podrà efectuar les inspeccions i auditories a l'empresa adjudicatària, tant a les seves pròpies instal·lacions com en els serveis que es descriuen en aquest plec incloent el transport, en qualsevol moment i/o davant de qualsevol incidència.

L'empresa adjudicatària desenvoluparà i aplicarà sistemes permanents d'autocontrol que seguiran els principis d'Anàlisis de Perill i Punts de Control Crítics que inclouran tan l'elaboració com el transport i el servei als usuaris. L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar les evidències dels esmentats sistemes ja sigui amb la presentació de la certificació d'auditoria favorable realitzada pel organisme de control oficial corresponent o proporcionant les evidencies a l'IMSST quan li siguin requerides.

L'empresa adjudicatària haurà de conservar un menú testimoni representatiu els diferents menjars servits diàriament als usuaris per facilitar, en cas de ser necessaris, els possibles estudis epidemiològics. Aquests plats correctament identificats i datats es conservaran en congelació durant una setmana i es correspondran amb una ració individual.

CLÀUSULA 14. PLA DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària presentarà anualment un pla de qualitat que ha de contenir com a mínim el següent:

- Descripció amplia i detallada dels sistemes per la coordinació, supervisió i seguiment del servei.
- Sistemes de comunicació amb l'IMSST.
- Gestió de suggeriments, queixes i reclamacions.
- Protocol d'actuació en situacions d'emergències.
- Supervisió i resolució de les incidències en la prestació del servei.
- Avaluació de satisfacció dels usuaris.
- Descripció del pla d'autocontrol basat en els principis d'anàlisi de perills i punts de control crític (APPCC) i aplicar els principis de flexibilitat i proporcionalitat d'acord amb la normativa sanitària vigent.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

- Elaboració dels àpats.

- Gestió del reciclatge.

L'empresa facilitarà els controls de qualitat del servei que es presta, junt amb l'informe anual.

CLÀUSULA 15. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ 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'IMSST. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'empresa adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'IMSST la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà audiovisual...) derivada de la relació amb la persona usuària, 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, públic, o privat, que l'empresa adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que se s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents ien la imatge externa de l'empresa adjudicatària.

El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

CLÀUSULA 16. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En el supòsit eventual de vaga legal, l'empresa adjudicatària es compromet a:

- Mantenir informat puntualment a l'IMSST de les incidències i desenvolupament de la vaga.

- Informar per escrit a l'IMSST, un cop finalitzada, dels serveis mínims prestats i del nombre d'hores i serveis que s'hagin deixat de prestar.

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador

- Un cop comprovats els incompliments produïts per efecte de la vaga, l'IMSST valorarà la deducció corresponent de la factura del període en que s'hagi produït la vaga.

- La valoració es comunicarà per escrit a l'empresa adjudicatària.

LA RESPONSABLE DEL CONTRACTE
M. Jesús Costa Santos

EL DIRECTOR GERENT DE L'IMSST
Josep Miquel Beltran Mauri

Plaça Prim 6 / 43001 - Tarragona (Tarragona) / Tel. 977 296 171 / imsst.tarragona.cat

Document signat electrònicament Podeu consultar la seva autenticitat. mitjançant el codi de verificació 14614112545522623703 a https://seu.tarragona.cat/validador