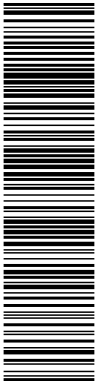


DOCUMENT Altra documentació: PPTP_Apats_DEF	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: KFFA4-I17BC-PWD40 Data d'emissió: 31 de _2 Gener de _2 2024 a les 11:00:55 Pàgina 1 de _2 15	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap Àrea Acció Social de l'AJUNTAMENT DE MONTMELÓ
	ESTAT SIGNAT 31/01/2024 10:59



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 99451/4 KFFA4-I17BC-PWD40 DB1EB39AEDA244D65ABDBB1A4EAB29FBF6AE35) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



AJUNTAMENT DE
MONTMELÓ

Plec de clàusules tècniques que regeixen l'adjudicació d'un contracte de serveis per a la prestació del servei d'àpats a domicili de l'Ajuntament de Montmeló.

Clàusula 1. Objecte del Contracte

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. Coordinació entre l'adjudicatari i els serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Montmeló.

Clàusula 8. Relació amb les persones usuàries del servei

Clàusula 9. Personal

Clàusula 10. Obligacions de l'adjudicatari

Clàusula 11. Drets i obligacions de l'Ajuntament de Montmeló

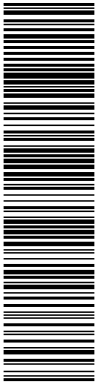
Clàusula 12. Actuacions en matèria d'inspecció i control

Clàusula 13. Seguretat de la informació i protecció de les dades personals

Clàusula 14. Seguiment i avaluació del servei

Clàusula 15. Finalització del contracte i traspàs

DOCUMENT Altra documentació: PPTP_Apats_DEF	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: KFFA4-I17BC-PWD40 Data d'emissió: 31 de _2 Gener de _2 2024 a les 11:00:55 Pàgina 2 de _2 15	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap Àrea Acció Social de l'AJUNTAMENT DE MONTMELÓ
	ESTAT SIGNAT 31/01/2024 10:59



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 99451/4 KFFA4-I17BC-PWD40 DB1EB39AEDA244D65A8DBB1A1EAB29F8F6AE35) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Moltanant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



Clàusula 1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte consisteix en la provisió , elaboració, preparació i distribució al domicili, amb la freqüència que determinin els prescriptors, d'àpats (només dinars) equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene. La pròpia execució d'aquest servei ha de servir alhora de mecanisme per intervenir en aquelles situacions que requereixen una especial atenció.

La preparació dels àpats ha de ser en base a la modalitat de línia freda refrigerada. S'utilitzaran tècniques d'atmosfera controlada o modificada per a la producció i distribució tant per a aliments cuinats com per a aliments que no requereixen tractament tèrmic, per tal que puguin conservar la seva integritat i propietats naturals.

Els servei d'àpats a domicili s'adreça a persones que viuen i estan empadronades al municipi de Montmeló, que es troben en seguiment al departament de serveis socials i que per motius físics, psíquics i/o socials presenten manca d'autonomia i dificultats per a desenvolupar les activitats bàsiques de la vida diària. El Reglament del servei d'ajuda a domicili recull les situacions que es prioritzaran per a prescriure o assignar el servei.

El servei es presta els 365 dies de l'any, amb la finalitat de garantir una nutrició adequada a les necessitats i patologies de les persones usuàries, tenint en compte la seva situació, la prescripció mèdica de la dieta que es requereix i la valoració realitzada per part dels professionals dels serveis socials.

Clàusula 2. Objectius i principis

2.1 Objectius

L'objectiu bàsic del servei és millorar la qualitat de vida de les persones cobrint les mancances nutricionals i hàbits alimentaris procurant que aquestes accions millorin en la mesura del possible la seva qualitat de vida, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries.

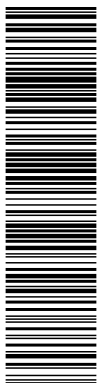
- Proporcionar una dieta equilibrada i nutricionalment adequada.
- Mantenir uns hàbits alimentaris adequats a les necessitats de la persona.
- Complementar els plans de treball encaminats a afavorir la millora i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona dependent i/o discapacitada.
- Garantir que l'usuari del servei faci, diàriament un àpat adaptat al seu estat de salut.
- Possibilitar que les persones puguin romandre a casa seva i en el seu entorn habitual durant tant temps com sigui possible i amb la major qualitat de vida, prevenint o endarrerint la institucionalització.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec a persones en situació de dependència.

2.2 Principis

El Servei d'Àpats a domicili del municipi de Montmeló neix amb la intenció de ser un servei de cura i atenció a la persona i es fonamenta en els següents principis:

- La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball).
- La privacitat de la persona usuària i del seu domicili.
- La confidencialitat de totes les dades de la persona usuària.
- El foment, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones.
- El respecte als valors, les preferències i les necessitats expressades per la persona.

DOCUMENT Altra documentació: PPTP_Apats_DEF	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: KFFA4-I17BC-PWD40 Data d'emissió: 31 de 2 Gener de 2024 a les 11:00:55 Pàgina 3 de 2 15	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap Àrea Acció Social de l'AJUNTAMENT DE MONTMELÓ
	ESTAT SIGNAT 31/01/2024 10:59



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 99451/4 KFFA4-I17BC-PWD40 DB1EB39AE0A244D65A8DBB1A1EAB29FBF6AE35) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Moltanant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



AJUNTAMENT DE
MONTMELÓ

- La participació de les persones usuàries i el seu entorn cuidador, que seran plenament informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament.

Clàusula 3. Persones destinatàries

El servei s'adreça a persones que viuen i estan empadronades al municipi de Montmeló, que es troben en seguiment al departament de serveis socials i que per motius físics, psíquics i/o socials presenten manca d'autonomia i dificultats per a desenvolupar les activitats bàsiques de la vida diària.

La prescripció del servei serà responsabilitat de les professionals de serveis socials i per a l'assignació del servei es prioritzaran les següents situacions:

- Tenir reconegut el grau de dependència i/o la discapacitat.
- Persones que viuen soles i no compten amb suport i que pel seu estat de salut, no puguin accedir al servei de menjador municipal.
- La necessitat prescrita per un especialista de la salut de portar una dieta específica, tot considerant la dificultat de la persona i/o del seu entorn per dur-la a terme satisfactòriament.
- Altres criteris valorats pels tècnics de serveis socials bàsics.

Clàusula 4. Característiques del servei

4.1 Característiques generals

El servei d'àpats a domicili es presta de forma coordinada amb els professionals de serveis socials per tal de garantir una atenció integral a les necessitats dels usuaris, donant una resposta adequada a les situacions que es presentin en cada cas.

Per a la realització del servei l'adjudicatari haurà d'ajustar-se a les següents condicions de la prestació:

- Disposar d'inscripció al RSIPAC (Registre Sanitari d'Indústries i Productes Alimentaris de Catalunya).
- Utilitzar la línia freda com a tècnica de producció i distribució d'aliments.
- Complir amb la normativa vigent en matèria de seguretat alimentària d'informació a disposició del consumidor (declaració d'al·lèrgens, entre d'altres).
- Complir amb la normativa vigent referent al transport de matèries primeres, manipulació, elaboració i cuinat.
- Disposar i aplicar un pla preventiu d'autocontrols basats en l'anàlisi dels perills i punts de control crític (APPCC) adaptat a les característiques i processos de l'establiment.
- Utilitzar recipients pel transport del menjar adequats, preferentment amb tanca hermètica.
- Disposar dels mitjans necessaris per a la elaboració de menús alternatius per tal de poder solucionar els imprevistos que hi puguin sorgir.
- L'adjudicatari és el responsable dels recipients i composició dels materials que entren en contacte amb els aliments, així com del seu reciclatge.

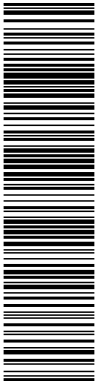
4.2. Cobertura i horari del servei

Es garantirà el servei els 7 dies de la setmana, només es lliuraran dinars.

Els dies de cobertura del servei seran:

- Àpats de dilluns divendres
- Àpats de dilluns a diumenge

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
Altra documentació: PPTP_Apats_DEF		
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: KFFA4-I17BC-PWD40 Data d'emissió: 31 de 2 Gener de 2024 a les 11:00:55 Pàgina 4 de 2 15	El document ha estat signat per : 1.- Cap Àrea Acció Social de l'AJUNTAMENT DE MONTMELÓ	SIGNAT 31/01/2024 10:59



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 99451/4 KFFA4-I17BC-PWD40 DB1EB39AE0A24D65ABDBB1A1EAB29FBF6AE35) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



4.3. Distribució dels àpats

La distribució dels àpats es realitzarà en vehicles que hauran de reunir les característiques apropiades per garantir que els menús de línia freda arribin en condicions de temperatura, presentació i propietats organolèptiques. En el cas que es puguin produir incidències respecte al producte, l'empresa repararà amb urgència la incidència que s'hagi pogut produir.

El subministrament dels àpats als domicilis es realitzarà preferentment de dilluns a divendres entre les 09:00 i les 13:30 hores, acordant-se amb la persona usuària l'hora aproximada del lliurament que s'haurà de respectar el màxim possible, oferint una forquilla horària màxima de dues hores.

El repartiment dels àpats es farà un mínim de dos cops a la setmana, i es subministraran al domicili de la persona usuària, comprovant, si així es prescriu, que resten emmagatzemats en la nevera.

Quan el dia del repartiment coincideixi amb un dia festiu, l'empresa proveïdora haurà de garantir el lliurament dels àpats. Excepcionalment, i previ acord amb l'Ajuntament es podran reorganitzar els lliuraments de la setmana, sent la empresa adjudicatària la responsable d'avisar dels canvis als usuaris del servei.

A l'inici de la prestació del servei, l'empresa adjudicatària lliurarà al responsable de l'àrea de serveis socials bàsics, un calendari anual, que haurà de comptar amb el vistiplau de l'Ajuntament.

Clàusula 5. Organització del servei

5.1 Prescripció del servei d'àpats a domicili

Els professionals dels Serveis Socials Bàsics municipals realitzaran la valoració i prescripció del servei a cada persona.

5.2 Activació del servei

L'adjudicatari del servei rebrà la informació rellevant que correspongui per poder fer l'alta del servei: identificació de la persona usuària, dieta prescrita, dies de cobertura del servei, etc.

L'adjudicatari, un cop rebí la petició de servei, disposarà d'un termini màxim de 72 hores per a iniciar els casos regulars i un termini màxim de 24 hores per a prescripcions d'urgència.

5.3 Interrupcions temporals del servei

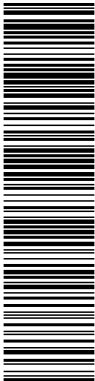
El servei s'interromprà temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili, per raons voluntàries -vacances, estada a casa d'un familiar i altres- o forçoses, com hospitalització. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.

La persona usuària del servei o bé el familiar o persona de referència haurà de comunicar a l'empresa adjudicatària amb una antelació de 48 hores abans del següent repartiment d'àpats, que es realitzarà la suspensió temporal.

L'adjudicatari haurà de fer el seguiment de la baixa temporal mitjançant trucada telefònica a l'usuari i/o el familiar referent o persona de referència.

Quan la interrupció es perllongui més de tres mesos, l'adjudicatari proposarà la baixa definitiva del servei.

DOCUMENT Altra documentació: PPTP_Apats_DEF	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: KFFA4-I17BC-PWD40 Data d'emissió: 31 de 2 Gener de 2024 a les 11:00:55 Pàgina 5 de 2 15	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap Àrea Acció Social de l'AJUNTAMENT DE MONTMELÓ
	ESTAT SIGNAT 31/01/2024 10:59



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 99451/4 KFFA4-I17BC-PWD40 DB1EB39AEDA244D65A8DBB1A1EAB29FBF6AE35) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Moltanant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



5.4 Preu i facturació dels serveis

La unitat de mesura serà l'apat lliurat al domicili de l'usuari, incloent tots els costos derivats d'aquest servei (transport, estris, etc.).

L'ajuntament de Montmeló establirà el preu públic i el sistema de copagament per a la prestació del Servei Àpats a Domicili. Les persones usuàries abonaran els preu públic establert en l'Ordenança Municipal, i l'Ajuntament gestionarà el seu cobrament.

Mensualment, dins dels quatre primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà, amb el model prèviament determinat, la relació dels serveis prestats el mes anterior.

Aquest document de relació de serveis prestats ha de reunir les següents condicions i dades:

- Ordenat alfabèticament per cognoms i nom de l'usuari
- Especificant el tipus de dieta
- Dies de cobertura del servei
- Data d'inici del servei i data de baixa
- Data de baixa temporal i/o reinici si s'ha produït aquell mes
- Nombre d'àpats lliurats al mes

Quan el servei s'interrompi en el temps i forma establerta (interrupció o suspensió temporal amb avís) l'adjudicatari durant el període de temps que duri aquesta circumstància no facturarà el servei a l'Ajuntament de Montmeló.

Quan el servei s'interrompi degut a una incidència que la persona usuària no ha comunicat en el temps i forma establerta (48 hores), l'adjudicatari facturarà els àpats fins a un màxim d'un repartiment.

L'empresa adjudicatària facturarà mensualment a l'Ajuntament de Montmeló els àpats subministrats. La factura corresponent a aquests serveis es presentarà al registre municipal abans del dia 5 de cada mes.

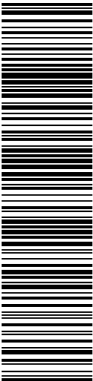
5.5 Prestació efectiva del Servei d'Àpats a Domicili

Un cop s'ha formalitzat la demanda de servei per part de l'Ajuntament, el/la coordinadora de l'empresa farà una visita al domicili de la persona usuària que haurà estat acordada telefònicament, en la qual s'informarà del servei i es realitzarà la signatura de l'Acord de Prestació de Servei i es lliurarà una còpia del contracte a l'usuari i una altra a SSB.

El lliurament d'àpats es realitzarà dins de la franja horària acordada amb la persona usuària. El repartidor anirà degudament identificat i realitzarà les tasques assignades conforme els protocols establerts per la empresa adjudicatària.

En cas que es detecti qualsevol incidència o situació de risc, el repartidor informará immediatament al/la supervisor/a per que aquest/a ho comuniqui a SSB en un termini inferior a 12 hores. La comunicació es farà sempre per escrit, i si escau, prèviament per via telefònica.

Per tal de garantir una organització òptima del servei i l'eficiència en la seva prestació, caldrà presentar els protocols detallats dels aspectes clau de la prestació que seran avaluats en el concurs. Els protocols aportats per l'empresa licitadora hauran de ser validats posteriorment per l'Ajuntament.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 99451/4 KFFA4-I17BC-PWD40 DB1EB39AE0AA244D65ABDBB1A1EAB29F8F6AE35) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



Clàusula 6. Programació i composició dels menús

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

L'adjudicatari ha de disposar d'una persona amb formació acreditada i específica sobre nutrició i dietètica, que faci la programació i supervisi la idoneïtat dels menús.

L'alimentació de les persones usuàries haurà de promoure una alimentació completa i equilibrada amb una presentació atractiva, tot oferint una dieta variada adaptant-se a les necessitats, tipus de dieta, gustos, preferències i hàbits de les persones usuàries.

6.1 Quantitats mínimes per ració

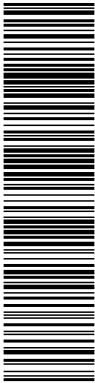
A continuació en detalllem els gramatges aproximats per a una alimentació saludable. No obstant, i tal i com s'indica a l'apartat 6.3, la dieta cal que s'adapti a l'edat, l'estat de salut (malaltia, intoleràncies i/o al·lèrgies), gustos, aversions alimentàries, textures, etc.

ALIMENTS	Ració equival a: (pes en cru)
Arròs	60-80 gr.
Llegums	60-80 gr.
Pasta	60-80 gr.
Patates	150-200 gr.
Pa	40-60 gr.
Verdures i Hortalisses	200-300 gr.
Fruïtes fresques	150-200 gr.
logurt	125 gr.
Formatge semi curat	40-50 gr.
Formatge fresc	80-125 gr.
Carn	100-125 gr.
Aus	100-125 gr.
Peix	125-150 gr.
Ous	80-125 gr.
Oli d'oliva	10 ml.

L'adjudicatari vetllarà per oferir varietat en els diferents productes, la verdura i fruita seran fresques i de temporada.

6.2 Freqüència setmanal dels productes alimentaris

GRUPS D'ALIMENTS	5 DIES	7 DIES
PRIMERS PLATS		
Arròs	1	1
Llegums	1	2
Pasta	1	1
Hortalisses i verdures	2	3
SEGONS PLATS		
Carns	2	3



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 99451/4 KFFA4-I17BC-PWD40 DB1EB39AE0A24D65ABDBB1A1EAB29FBF6AE35) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



Peixos	1	2
Ous	1	2
GUARNICIONS		
Verdures (cuïta o fresca), hortalisses, arròs, pasta	5	7
POSTRES		
Fruita fresca i de temporada	4	6
Làctics o derivats	1	1

6.3 Tipus de dietes

S'hauran de garantir diferents tipus de dieta, i aquestes hauran de ser degudament supervisades per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics, dietètics, culturals, etc.
La dieta prescrita per defecte serà la dieta normal. Les dietes especials es facilitaran a petició de l'usuari.

Caldrà incloure com a mínim, les següents dietes i les seves combinacions:

- Basal o normal
- Hipercalòrica
- Hipocalòrica
- Hiposòdica
- Per a diabètics
- Protecció gàstrica
- Sense gluten
- Sense porc
- Sense lactosa

Totes elles a la vegada s'hauran de facilitar també com a:

- Dieta fàcil masticació
- Dieta triturada

Caldrà disposar de les fitxes dels plats elaborats/servits. També es valorarà la fitxa dietètica i especificació de les dietes així com un model de guia per l'usuari del servei.

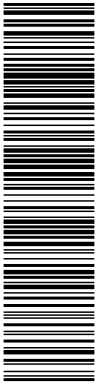
6.2 Qualitat dels productes i garantia de la qualitat higiènic-sanitària

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

Els proveïdors de les matèries primeres i els productes han de disposar del Registre Sanitari i estar subjectes a la normativa vigent, responsabilitzant l'empresa adjudicatària de les possibles alteracions en els 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, siguin elaborats en cuina pròpia o no, que emana principalment del Reglament (CE) nº 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril, relatiu a la higiene dels productes alimentaris i el Reial Decret 3484/2000, de 29 de desembre, pel qual s'estableixen les normes d'higiene per a l'elaboració, distribució i comerç de menjars preparats. Caldrà que compleixin també amb el Reglament (CE) nº 1169/2011 del

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
Altra documentació: PPTP_Apats_DEF		
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: KFFA4-I17BC-PWD40 Data d'emissió: 31 de 2 Gener de 2024 a les 11:00:55 Pàgina 8 de 2 15	El document ha estat signat per : 1.- Cap Àrea Acció Social de l'AJUNTAMENT DE MONTMELÓ	SIGNAT 31/01/2024 10:59



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 99451/4 KFFA4-I17BC-PWD40 DB1EB39AE0AA24D65ABDBB1A1EAB29FBF6AE35) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Miltançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre, sobre informació alimentària facilitada al consumidor.

L'empresa haurà de desenvolupar, aplicar i mantenir procediments permanents d'autocontrol basats en els principis de l'APPCC (Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics) que inclou plans de requisits d'higiene i traçabilitat. El sistema APPCC aplicat als mitjans i procediments de transport dels menjars ha d'estar clarament especificat, s'exigeix la realització periòdica dels controls oportuns que haurà de realitzar l'empresa adjudicatària. El contractista haurà de lliurar a l'Administració, còpia de cada un dels informes de control realitzats.

L'adjudicatari tindrà l'obligació de posar en coneixement de manera immediata a l'Ajuntament qualsevol anomalia de caràcter higiènic-sanitari que pogués detectar en el domicili de la persona usuària.

Els envasos utilitzats per servir els àpats han de ser d'un sol ús i aptes per a ús alimentari. No poden ser reutilitzables. Seran responsabilitat de l'empresa prestadora del servei i hauran de complir els requisits sanitaris vigents, garantint el bon estat de conservació i d'higiene dels aliments.

Estaran etiquetats amb totes les dades obligatòries segons estableix el Reglament (CE) núm. 1169/2011, entre d'altres: identificació de l'empresa, nom del producte, data d'elaboració, data de caducitat, temperatura de conservació, declaració d'al·lèrgens...,etc. El licitador haurà d'adaptar l'etiquetatge a una mida de lletra prou gran perquè permeti la lectura a persones amb pèrdua d'agudes visual.

Clàusula 7. Coordinació entre l'adjudicatari i els serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Montmeló

L'Adjudicatari farà un seguiment permanent del funcionament del servei, per tal de resoldre les possibles incidències i millorar la qualitat del servei que gestiona, i mantindrà informat al departament de serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Montmeló del funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències així com la resolució de les mateixes.

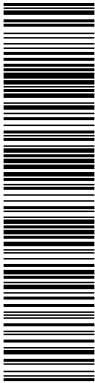
L'empresa designarà un responsable per a la coordinació tècnica del servei. Aquesta coordinació es farà amb la persona designada per l'Ajuntament, que serà l'encarregada de la coordinació general necessària pel bon funcionament del servei.

La coordinació de gestió del servei es realitzarà com a mínim dos cops a l'any per tal de controlar i valorar el desenvolupament de la prestació i evolució del servei, el compliment d'acords, el grau de satisfacció dels usuaris, la gestió de les incidències i per tal de revisar els criteris de treball i funcionament del servei.

La coordinació tècnica del servei es realitzarà de forma bimensual, en aquesta coordinació es revisaran i avaluaran entre d'altres, les altes i baixes del servei, el funcionament ordinari del servei, el nivell d'incidències i la seva resolució, la presentació inicial del servei als usuaris i la signatura del contracte, la garantia dels estàndards de qualitat del servei establert i la presentació dels menús.

L'adjudicatari presentarà anualment un informe de l'activitat del servei amb les altes i baixes definitives o temporals, el nombre d'àpats lliurats, i el resum de les incidències i queixes dels usuaris.

DOCUMENT Altra documentació: PPTP_Apats_DEF	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: KFFA4-I17BC-PWD40 Data d'emissió: 31 de 2 Gener de 2024 a les 11:00:55 Pàgina 9 de 2 15	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap Àrea Acció Social de l'AJUNTAMENT DE MONTMELÓ
	ESTAT SIGNAT 31/01/2024 10:59



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 99451/4 KFFA4-I17BC-PWD40 DB1EB39AED0A24D65ABDBB1A1EAB29F8F6AE35) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Moltanant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



Clàusula 8. Relació amb les persones usuàries del servei

L'adjudicatari haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des del departament de serveis socials bàsics de l'Ajuntament de Montmeló. A tots els efectes, les persones receptores del servei, seran considerades usuàries dels serveis socials.

L'adjudicatari i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran de garantir el respecte i cura adequat vers la persona usuària i el seu entorn cuidador, com a base de la prestació del servei, garantint els principis de no discriminació, d'igualtat, de dignitat i de llibertat de les persones.

La persona usuària i el seu entorn cuidador hauran de ser informats amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei, així com del mecanisme per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'entitat adjudicatària i/o als serveis municipals corresponents.

L'empresa ha d'informar la persona usuària, i el seu entorn, del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit.

L'empresa haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits rebuts per tal d'informar l'ajuntament. En el registre hauran de constar: dades bàsiques (usuari, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia de la incidència, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre.

L'empresa ha de disposar d'un telèfon d'atenció a les persones usuàries.

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

Clàusula 9. Personal

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 tributaria.

En cap cas, el personal de la empresa adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Montmeló.

Tot el personal de l'adjudicatari, en compliment de les tasques encomanades en el present contracte, haurà d'anar degudament acreditat durant les hores en les que presti el servei i haurà de respondre a les exigències d'imatge que estableixi aquest.

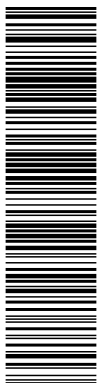
Quan es produeixi la substitució d'alguna persona treballadora en el Servei d'Àpats a Domicili, l'empresa facilitarà al repartidor substitut les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert i ho comunicarà al responsable designat per l'Ajuntament.

Corresponen a l'adjudicatari les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat.

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen els treballadors i treballadores adscrits al servei, l'adjudicatari haurà de mantenir informat de forma permanent als Serveis Socials municipals de les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'adjudicatari haurà de presentar, en el termini màxim d'una setmana, un informe en què s'indiquin els serveis que s'hagin deixat de donar.

DOCUMENT Altra documentació: PPTP_Apats_DEF	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: KFFA4-I17BC-PWD40 Data d'emissió: 31 de _2 Gener de _2 2024 a les 11:00:55 Pàgina 10 de _2 15	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap Àrea Acció Social de l'AJUNTAMENT DE MONTMELÓ
	ESTAT SIGNAT 31/01/2024 10:59



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 99451/4 KFFA4-I17BC-PWD40 DB1EB39AEDA244D65ABDBB1A1EAB29FFB6AE35) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Miltançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



Els àpats no podran ser facturats.

9.1-Personal necessari

Responsable del contracte d'Àpats a domicili

Serà el màxim responsable del servei i de la coordinació general del contracte, del seguiment del funcionament i de respondre davant de qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte. Serà la persona interlocutora amb el tècnic responsable del projecte del departament de serveis socials.

Coordinador/a

L'adjudicatari haurà de comptar amb un/a coordinador/a per a la realització de les següents funcions:

- Realitzar el 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 dels xofers/repartidors.
- Atendre les necessitats concretes i puntuals que puguin sorgir en el desenvolupament diari del Servei.
- Fer la primera vista al domicili de la persona usuària del Servei per tal de:
 - Informar del procés de prestació del servei (calendari de lliuraments, horaris, etc.)
 - Facilitar el telèfon gratuït de contacte amb l'empresa i explicar el procediment de comunicació d'absències, d'incidències i de queixes.
 - Explicació i signatura del contracte del servei amb l'usuari/a
- Realitzar propostes sobre canvis en el servei prestat en els domicilis, avaluant la seva idoneïtat i eficàcia.
- Traspasar les incidències, informar i coordinar-se amb el departament de serveis socials, quan sigui necessari.
- Realitzar reunions de seguiment amb els 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.
- Avaluar i millorar la qualitat del servei prestat.

Dietista-nutricionista

L'adjudicatari ha de disposar entre el seu personal d'un/a professional dietista-nutricionista, amb la titulació universitària específica, per a la gestió i organització del servei d'alimentació, que haurà de vetllar per la qualitat i salubritat dels aliments durant tot el procés de producció.

Repartidors/es

Els repartidors realitzaran les següents funcions:

- Lliurar els àpats en el domicili de la persona usuària.
- Disposar els envasos d'àpats en el frigorífic en cada lliurament, si així es prescriu.

DOCUMENT Altra documentació: PPTP_Apats_DEF	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: KFFA4-I17BC-PWD40 Data d'emissió: 31 de _2 Gener de _2 2024 a les 11:00:55 Pàgina 11 de _2 15	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap Àrea Acció Social de l'AJUNTAMENT DE MONTMELÓ
	ESTAT SIGNAT 31/01/2024 10:59



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 99451/4 KFFA4-I17BC-PWD40 DB1EB39AE0AA24D65ABDBB1AEAB29FBF6AE35) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mijancant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



AJUNTAMENT DE MONTMELÓ

- Oferir la retirada dels envasos d'àpats que es trobin en mal estat o caducats i no siguin aptes per al consum.
 - Revisar periòdicament la temperatura del frigorífic i el correcte funcionament del mateix, si escau.
 - Oferir la retirada dels envasos buits, que hauran de dipositar-se als contenidors corresponents per al seu reciclatge.
- Ensenyar a la persona usuària o al responsable el procediment correcte per preparar els aliments.
- Informar de qualsevol incidència en el domicili, al més aviat possible, al supervisor/a de l'empresa.
- Quan es detecti una situació de risc l'haurà de comunicar de forma immediata al supervisor/a de l'empresa.

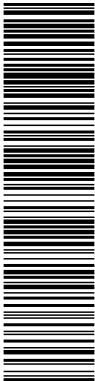
L'adjudicatari a més del personal descrit anteriorment comptarà amb altres perfils professionals necessaris pel al desenvolupament del servei com són: auxiliars administratius, cuiners/es, auxiliars de cuina, auxiliars de servei i neteja.

Clàusula 10. Obligacions de l'adjudicatari

L'adjudicatari 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.
- Assumir les despeses per a la realització del contracte, com per exemple, financers, assegurances, transports, desplaçaments i honoraris.
- Respondre de la bona qualitat dels productes utilitzats i en l'elaboració dels menús, comproment-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.
- Posar a disposició dels usuaris un telèfon de contacte.
- Tractar amb correcció a totes les persones usuàries, sent responsable de qualsevol conducta incorrecta per part del personal i d'indemnitzar de tots els danys que es causin a tercers per l'execució del contracte.
- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Disposar i facilitar els protocols que s'utilitzaran per a la correcta prestació dels serveis.
- Comunicar immediatament a l'Ajuntament, qualsevol variació en els llocs de treball i facilitar la documentació completa acreditativa que correspongui a la modificació.
- Informar immediatament als responsables municipals de la no prestació del servei a les persones usuàries, així com de qualsevol circumstància que es produeixi durant la prestació que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el bon funcionament del servei.
- Remetre a l'Ajuntament informes periòdics sobre el desenvolupament del servei.
- Informar dels canvis que es produeixin en la situació i en l'estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals a fi que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.

DOCUMENT Altra documentació: PPTP_Apats_DEF	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: KFFA4-I17BC-PWD40 Data d'emissió: 31 de _2 Gener de _2 2024 a les 11:00:55 Pàgina 12 de _2 15	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap Àrea Acció Social de l'AJUNTAMENT DE MONTMELÓ
	ESTAT SIGNAT 31/01/2024 10:59



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 99451/4 KFFA4-I17BC-PWD40 DB1EB39AE0A24D65ABDBB1A1EAB29FBF6AE35) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Miliant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



Clàusula 11. Drets i obligacions de l'Ajuntament de Montmeló

1. L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:
 - Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei.
 - 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'adjudicatari, quant a judici de l'Ajuntament de Montmeló, no fossin competents en el desenvolupament de les seves funcions o per altres causes justificades.
 - 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 gestora els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
 - Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
2. L'Ajuntament, d'altra banda, es compromet a:
 - Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari 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.
 - 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.

Clàusula 12. Actuacions en matèria d'inspecció i control

El control oficial correspon a l'Agència de Salut Pública de Catalunya.

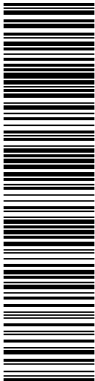
L'Ajuntament de Montmeló, podrà efectuar les inspeccions i auditories a l'adjudicatari, a les seves instal·lacions i serveis, incloent el transport, en qualsevol moment i/o davant de qualsevol incidència.

L'adjudicatari desenvoluparà i aplicarà sistemes permanents d'autocontrol que seguiran els principis d'Anàlisi de Perill i Punts de Control Crítics que inclouran tan l'elaboració com el transport i el servei a les persones usuàries. L'adjudicatari haurà de proporcionar les evidències dels esmentats sistemes ja sigui amb la presentació de la certificació d'auditoria favorable/actes d'inspecció realitzats per l'organisme de control oficial corresponent o proporcionant les evidències a l'Ajuntament quan li siguin requerides.

Clàusula 13. Seguretat de la informació i protecció de les dades personals

En l'execució d'aquest contracte es tractaran dades de caràcter personal protegits, d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

DOCUMENT Altra documentació: PPTP_Apats_DEF	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: KFFA4-I17BC-PWD40 Data d'emissió: 31 de 2 Gener de 2024 a les 11:00:55 Pàgina 13 de 2 15	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap Àrea Acció Social de l'AJUNTAMENT DE MONTMELÓ
	ESTAT SIGNAT 31/01/2024 10:59



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 99451/4 KFFA4-I17BC-PWD40 DB1EB39AEDA244D65ABDBB1A1EAB29F8F6AE35) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Miliàncan el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



- Propietat de la informació

Totes les dades cedides a l'adjudicatària, recollides o generades per aquesta amb motiu de la prestació del servei objecte del contracte són propietat de l'àrea de serveis socials de l'Ajuntament de Montmeló. Les dades emmagatzemades, accedides i/o tractades –o que siguin susceptibles de tractament– propietat de l'Ajuntament de Montmeló tenen delegada la responsabilitat executiva en l'Organisme establert internament en l'Ajuntament de Montmeló, com a òrgan responsable del fitxer o fitxers.

No està permès disposar d'aquesta informació, duplicar-la, replicar-la o fer-ne una explotació no prevista en els tractaments establerts o amb finalitats diferents a les contemplades en aquest plec, ni, evidentment, finalitats privades. Qualsevol excepció als tractaments establerts requerirà del consentiment explícit del propietari executiu de la Informació dins l'Ajuntament de Montmeló.

- Confidencialitat

L'adjudicatària resta obligada a no difondre i guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat.

L'adjudicatària serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

- Seguretat dels equips, programes i informació

L'adjudicatària s'obliga a adoptar i donar un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa tendents a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de la informació propietat de l'àrea de serveis socials de l'Ajuntament de Montmeló, per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, atès l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estan exposades, tant si provenen de l'acció humana com del medi físic o natural.

S'obliga també a dotar de les eines de protecció de la xarxa de comunicacions i dispositius emprats pel servei objecte del contracte adequades per la cripticitat de la informació que gestionin en front a robatoris o pèrdues de dispositius, a atacs i actuacions intrusives interns o d'internet.

L'adjudicatària resta obligada a mantenir actualitzats els sistemes, dispositius com a prevenció per minimitzar l'exposició de vulnerabilitats i a realitzar anàlisi de riscos i valoració de la LOPD per tal d'incorporar requeriments d'encriptació en trànsit de la xarxa i en els dispositius.

Clàusula 14. Seguiment i avaluació del servei

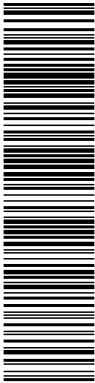
L'avaluació es realitzarà de forma continuada, deixant constància del seguiment i avaluació feta per a cadascun dels usuaris. La programació ha de contenir eines d'avaluació i seguiment per poder implantar processos de millora en les accions programades i els recursos destinats a les mateixes.

El procés avaluador mínim haurà de tenir en compte la presentació per part de l'adjudicatària d'una memòria final al desembre de cada any, que haurà de contenir com a mínim els següents conceptes:

Indicadors quantitatius mínims del servei d'àpats a domicili:

En relació a l'aprofitament del servei:

DOCUMENT Altra documentació: PPTP_Apats_DEF	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: KFFA4-I17BC-PWD40 Data d'emissió: 31 de 2 Gener de 2024 a les 11:00:55 Pàgina 14 de 15	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap Àrea Acció Social de l'AJUNTAMENT DE MONTMELÓ
	ESTAT SIGNAT 31/01/2024 10:59



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 99451/4 KFFA4-I17BC-PWD40 DB1EB39AEDA24D65ABDBB1A1EAB29FBF6AE35) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Miltjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



AJUNTAMENT DE
MONTMELÓ

- Número d'homes i dones atesos indicant l'edat.
- Número menús repartits i tipus.

En relació a la mitjana de l'atenció:

- Mitjana de persones ateses
- Mitjana de menús repartits
- Mitjana de temps que una persona gaudeix del servei. En relació a persones donades d'alta al servei
- Número de persones noves que accedeixen al servei.
- Temps d'espera per rebre el servei.

En relació a persones que es donen de baixa:

- Número de persones que es donen de baixa i motius.
- Temps d'estada al servei.

Indicadors qualitatius:

- Grau de satisfacció dels usuaris/es del menjador a domicili.
- Fidelització del servei.
- Valoració de la demanda creixent del servei.
- Grau de satisfacció de la intervenció conjunta i de les coordinacions.

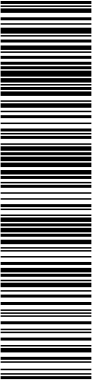
Clàusula 15. Finalització del contracte i traspàs

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova empresa sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

15.1 Obligacions de l'adjudicatari sortint:

- Traspassar la informació en un format que faciliti i permeti la càrrega en un nou sistema informàtic en el termini de 15 dies previs a l'inici de la nova prestació.
- Traspassar tots els continguts dels expedients d'usuaris actius o en baixa temporal incloses la sol·licitud del servei, la programació actual, les incidències, els contractes -en un format estàndard (pdf) així com tota la informació que es consideri rellevant (per exemple, casos que habitualment tenen incidència en algun punt, els costa obrir la porta, etc.) en el termini de 15 dies previs a l'inici de la nova prestació.
- Aportar la informació sobre la planificació actual dels lliuraments (rutes, usuaris, horaris, etc.)
- Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les persones usuàries del servei en el format i estructura que estableixi l'ajuntament o entregar-les al nou adjudicatari si l'Ajuntament així ho indica.
- Definir un procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs (tant dels expedients físics com digitals, actius i de baixa).

DOCUMENT Altra documentació: PPTP_Apats_DEF	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: KFFA4-I17BC-PWD40 Data d'emissió: 31 de 2 Gener de 2 2024 a les 11:00:55 Pàgina 15 de 2 15	SIGNATURES El document ha estat signat per : 1.- Cap Àrea Acció Social de l'AJUNTAMENT DE MONTMELÓ
	ESTAT SIGNAT 31/01/2024 10:59



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 994514 KFFA4-I17BC-PWD40 DB1EB39AEDA244D65ABDBB14MEAB29FBF6AE35) generada amb l'aplicació Informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web que li proporciona l'entitat emissora d'aquest document.



AJUNTAMENT DE
MONTMELÓ

- Caldrà garantir en tot moment la prestació del servei sense interrupció i amb els estàndards de qualitats exigibles.

15.2 Obligacions de l'adjudicatari entrant

- L'adjudicatari entrant disposarà d'un termini màxim de 8 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del servei. Durant aquest termini el nou adjudicatari estarà obligat a:
 - Fer la càrrega de les dades facilitades per l'adjudicatari sortint, en els seus propis sistemes informàtics.
 - Organitzar els dies, rutes i horaris de lliurament dels àpats, evitant al màxim possible els canvis en aquesta organització