



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

ANNEX 2

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES REGULADORES DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI DE L'AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

CLÀUSULA 1. OBJECTE

El present contracte té per objecte la gestió del servei d'àpats a domicili a la ciutat de Barberà del Vallès, com a servei complementari dels serveis d'atenció domiciliària. Consisteix en la preparació prèvia i el lliurament a domicili de l'usuari d'àpats equilibrats i saludables, adaptats a les seves necessitats, en adequades condicions de qualitat i higiene, tal i com es detalla en aquest plec de condicions tècniques.

Tanmateix serà objecte accessori del contracte prioritzar l'ús de mitjans de transport respectuosos amb el medi i la qualitat de vida de la ciutat, assegurar l'ús de productes químics no nocius i un adequada gestió de residus, així com vetllar per la producció sostenible.

CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ I OBJECTIUS.

2.1 Definició

El Servei d'Àpats a domicili és un servei municipal inclòs dins dels serveis d'atenció domiciliària amb la finalitat de proporcionar benestar nutricional, físic i social, a persones en situació de vulnerabilitat, que els serveis socials bàsics hagin prescrit.

El servei consisteix en la preparació i lliurament d'àpats, a persones amb dificultat permanent o transitòria per preparar-se el menjar, ja sigui per problemes de mobilitat o problemes d'autonomia. Ofereix menús equilibrats i saludables, amb diferents necessitats dietètiques i alimentàries, llestos per escalfar i que no necessitaran una preparació complementària, i en adequades condicions de qualitat i higiene en el domicili de la persona usuària.

2.2 Objectius

Els objectius del servei d'àpats a domicili són els següents:

- Garantir un àpat diari equilibrat a les persones que per la seva situació física o psíquica tenen limitada la seva autonomia personal (dificultats en el desplaçament per anar a comprar i/o fer-se el menjar) però que es poden administrar el menjar que se'ls facilita.
- Potenciar el manteniment de les persones al seu domicili, i en el seu entorn habitual durant tant temps com sigui possible i amb la major qualitat de vida, evitant o retardant institucionalitzacions.
- Prevenir situacions de risc de malnutrició i les seves conseqüències sobre la salut.
- Mantenir uns hàbits alimentaris adients a les necessitats de les persones.
- Cobrir les necessitats dietètiques de les persones que accedeixin al servei.
- Evitar el risc d'accidents domèstics en persones vulnerables i fràgils.
- Complementar els plans de treball encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona gran.
- Donar suport especialment a aquelles persones i/o famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

CLÀUSULA 3. PERSONES DESTINATÀRIES

Persones empadronades i residents a la ciutat de Barberà del Vallès amb discapacitat i/o dependència reconeguda, malalts o convalescents que, per les seves condicions físiques o psíquiques no tinguin autonomia per anar a comprar i fer-se el menjar, però que puguin fer un bon ús del servei i menjar de forma autònoma.

S'adreça a persones que no disposen de suport sociofamiliar o aquest és insuficient per cobrir les necessitats bàsiques. En qualsevol cas, la indicació de d' idoneïtat de la prestació del servei serà sempre responsabilitat del personal tècnic dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Barberà del Vallès.

A més les persones destinatàries han de:

1. Disposar d'un habitatge en condicions de salubritat.
2. Disposar de subministrament i instal·lació elèctrica preparada per suportar els electrodomèstics necessaris pel servei (frigorífic i microones).
3. Disposar d'un aparell frigorífic que permeti l'emmagatzematge d'aliments durant uns dies.
4. Comprometre's a fer un bon ús del menjar i del servei. Així com estar al seu domicili en els dies i franges horàries acordats per al lliurament dels àpats (s'exclou expressament la possibilitat de custòdia de claus en aquest servei).

Serà responsabilitat de l'adjudicatari proveir d'aparell de microones a les persones usuàries del servei que no en disposin, sense que això suposi cap increment de preu en el servei.

CLÀUSULA 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

El sistema objecte del contracte és el subministrament de menjar preparat en línia freda; en el domicili s'ha de seguir conservant en refrigeració i en el moment de consumir un plat que ha de ser calent, aquest es pot regenerar en el microones en el mateix recipient o bé traspassar-ho a un recipient adequat si es vol escalfar al forn o en els fogons.

El servei d'àpats a domicili es presta amb la finalitat de garantir una atenció integral a les necessitats bàsiques de les persones usuàries atenent la situació de la persona i la valoració que realitzen les professionals dels Serveis Socials.

L'àpat inclourà un primer plat, un segon plat, postres, aigua i pa d'acompanyament.

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

- Disposar d'inscripció al RSIPAC (Registre Sanitari d'Indústries i Productes Alimentaris de Catalunya) o Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos (RGSEAA).
- Els licitadors han de complir la normativa de referència sobre seguretat alimentària per a establiments que distribueixen menjars preparat, que emana principalment del Reglament(CE) 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell, 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris, el Real 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. I el Reglament (UE) nº 1169/2011 del Parlament



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Europeu i del Consell de 25 d'octubre de 2011 sobre la informació alimentària facilitada al consumidor.

- Supervisió dels menús per part d'una persona especialista en nutrició humana i dietètica.
- Lliurament de la programació dels menús a les persones usuàries, indicant el nom de la persona especialista en nutrició humana i dietètica i el número de col·legiada en el CODINUCAT.
- Envasar per racions i etiquetatge complet: denominació del plat, llista d'ingredients, identificació dels al·lèrgens (si és el cas), data de caducitat, condicions de conservació i condicions d'ús. Aquesta informació ha de ser accessible, clara i fàcil d'entendre.
- Lliurament del menjar en les condicions adequades per garantir la seguretat alimentària.
- Subministrament, si és necessari, del sistema de regeneració al domicili sense que això suposi cap increment de preu en el servei.
- Suport informatiu per una bona utilització del servei.
- Revisió de les condicions de conservació en cada subministrament.
- Seguiment de la satisfacció de les persones usuàries i ajustament de la dieta, per necessitats derivades d'una situació de salut.
- L'adjudicatari tindrà l'obligació de posar en coneixement de manera immediat a l'Ajuntament, qualsevol anomalia de caràcter higiènic-sanitari que pogués detectar en el domicili de la persona usuària.
- Garantir la cobertura del servei els 7 dies a la setmana, de dilluns a diumenge.

Amb l'objectiu d'assegurar que els menús subministrats no puguin suposar un risc imminent per a la salut de les persones usuàries, es consideraran obligacions essencials de l'empresa adjudicatària el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat alimentària.

L'empresa que serveixi els menús ha de presentar en el moment de la licitació el certificat d'inscripció en el Registre Sanitari d'Indústries i Productes Alimentaris de Catalunya (RSIPAC), si s'escau, també al *Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos* (RGSEAA), i en tot cas, allò que es disposi en el futur, quant a normativa europea, estatal o autonòmica.

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un pla d'autocontrol basat en els principis d'anàlisi de perills i punts de control crític (APPCC), aplicant els principis de flexibilitat i proporcionalitat, d'acord amb el que estableix la normativa sanitària vigent. Aquest pla ha d'integrar els requisits i el sistema APPCC implantat a l'empresa adjudicatària (cuina central i distribució). Els requisits que caldrà justificar en cas de visita d'inspecció són:

1. Pla de neteja i desinfecció.
2. Pla de formació i capacitat. Per tal de garantir un servei de qualitat, cal disposar d'un pla de formació de l'empresa que inclogui formació en higiene i seguretat alimentària i formació en disseny de menús saludables.
3. Pla de control d'empreses proveïdores.
4. Pla de traçabilitat.
5. Pla de manteniment de les instal·lacions i equipaments
6. Pla de control de plagues i altres animals indesitjables.
7. Pla de control d'al·lèrgens.
8. Pla de control de residus.

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un pla on es descrigui com guardarà diàriament el menú testimoni, que ha de representar els diferents plats preparats i subministrats. Les mostres del menú testimoni han de contenir una quantitat suficient de cada plat (una ració



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

individual o, com a mínim, 100 grams) que permeti la realització d'anàlisis microbiològiques i/o químiques davant la sospita d'una toxiinfecció alimentària o de qualsevol incidència relacionada amb la qualitat sanitària del menjar. Les mostres han de ser representatives dels plats subministrats i han d'estar degudament conservades i identificades amb el nom del plat, dia que s'han elaborat i el dia que s'han servit. S'hauran de conservar a temperatura de congelació (<-18 °C) durant un mínim de 7 dies.

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un pla d'anàlisis microbiològiques que permeti verificar la qualitat sanitària dels plats elaborats (plats preparats sense tractament tèrmic o amb tractament tèrmic que continguin ingredients no sotmesos a tractament tèrmic i llestos pel seu consum directe, i plats preparats amb tractament tèrmic i que seran consumits directament). Els resultats de les anàlisis microbiològiques es lliuraran a l'Ajuntament de Barberà del Vallès en cas que les circumstàncies ho requereixin.

4.1. Programació dels menús i composició dels àpats:

Els menús subministrats constaran d'un primer plat a base de farinaci/feculent (i verdura si s'escau), un segon plat (peix, carn, ou o llegum) amb guarnició vegetal (crua o cuïta), pa, oli d'oliva per amanir i postres (fruita o lacti no ensucrat).

Les freqüències a oferir al llarg dels 7 àpats setmanals, es recomana que siguin les següents:

Primers plats	Freqüència setmanal (7 àpats de migdia)
Arròs (preferentment integral)	1 - 2
Pasta (preferentment integral): pasta de sopa, macarrons, fideus, etc.	1 - 2
Llegum (llenties, mongetes, cigrons, ...)	2 - 3
Hortalisses i verdures (incloent les patates)	3 - 7
Segons plats	Freqüència setmanal (7 àpats de migdia)
Carns:	3 - 4
carns blanques (pollastre, gall d'indi, conill)	3 - 4
carns vermelles (vedella, porc, xai,...)	1
Peixos:	2 - 4
peix blanc	2 - 3
peix blau	1 - 2
Ous	3 - 4
Proteïcs vegetals (llegums i derivats)	0 - 5
Guarnicions	Freqüència setmanal
Amanides variades	4 - 7
Altres guarnicions (patates, hortalisses, llegums, pastes, arròs, bolets)	3 - 7
Postres	Freqüència setmanal
Fruita fresca i de temporada	5 - 6
Altres postres (preferentment iogurt natural sense sucre. També formatge fresc, mató, quallada, fruita seca, etc.)	1 - 2
Tècniques culinàries	
Precuinats	màxim 2 cops al mes
Fregits (segons plats)	màxim 1 cop a la setmana
Fregits (guarnicions)	màxim 1 cop a la setmana



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Els menús s'hauran d'adaptar a l'època estacional i al calendari festiu i tradicional.

Els menjars subministrats seran variats, equilibrats, qualitativament i quantitativa, i adaptats a les necessitats nutricionals de les persones usuàries.

En el moment de la licitació s'aportarà, com a exemple de la programació de menús, 2 models: menú pels mesos de calor i menú pels mesos de fred.

4.2. Introducció / exclusió dels següents aliments o ingredients en el menú:

1. Ús d'oli d'oliva com a únic oli per amanir.
2. Ús d'oli d'oliva o d'oli de girasol d'alt contingut oleic, com a únics olis (o un o l'altre) per fregir.
3. Oferta de peix blanc com a mínim 8 cops en 4 setmanes.
4. Oferta de peix blau com a mínim 4 cop en 4 setmanes
5. Un segon plat fregit com a màxim un cop a la setmana.
6. Una guarnició fregida com a màxim un cop a la setmana, i que no coincideixi com a guarnició del dia que hi ha el segon plat fregit.
7. Exclusió de l'ús de greixos trans i de greixos hidrogenats en els productes alimentaris utilitzats i en les preparacions que es facin en la cuina central.
8. Exclusió de l'additiu glutamat monosòdic.
9. Exclusió d'aliments precuinats o, si s'usen (com a màxim 2 cops al mes), hauran de complir amb els criteris següents: sense addició de greixos hidrogenats ni addició de greixos trans, sense addició de glutamat monosòdic, elaborat amb oli d'oliva o oli de girasol en cas que tingui, entre els seus ingredients, addició de lípids.

Les dietes especials per intoleràncies o al·lèrgies alimentàries s'atendran sempre sota dictamen mèdic, respectant les indicacions establertes en la prescripció mèdica.

Informació a les persones usuàries: l'empresa adjudicatària proporcionarà a cada domicili la **programació dels menús** que se subministraran. Aquesta programació mensual de menús ha d'informar de la forma més clara i detallada possible.

Cal disposar de les fitxes tècniques de cadascun dels plats elaborats que formaran part dels menús.

La informació mínima que ha de contenir les fitxes tècniques dels plats que compondran el menú és: descripció de la tècnica culinària; llista d'ingredients per ordre decreixent (inclosos els ingredients d'ingredients compostos i els additius si és el cas), amb indicació explícita dels al·lèrgens i indicació del tipus d'oli utilitzat.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'Ajuntament les corresponents **fitxes tècniques de tots els plats elaborats**.

En cas de canvis en algun dels plats o bé oferta d'un plat nou, caldrà actualitzar la fitxa tècnica o elaborar-ne una de nova i enviar-la a la persona tècnica responsable de l'Ajuntament de Barberà, **prèviament a subministrar el plat**.

Tenint en compte criteris nutricionals i organolèptics, **no es poden fer canvis de menús o ingredients, sense justificació**. En cas d'imperativa necessitat, que suposi haver de modificar algun plat del menú, s'haurà de comunicar a l'Ajuntament i a les persones afectades.

Els canvis no podran afectar mai la qualitat dels productes, ni el nombre de racions, ni la mida de les racions.



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

En relació a les fruites, verdures i hortalisses dels aliments que componen el menú.

L'Ajuntament de Barberà del Vallès té interès de fomentar el consum de productes de temporada i locals en el municipi. Amb aquesta finalitat, l'empresa adjudicatària haurà d'oferir sempre la fruita fresca (segons la definició del Código Alimentario Español) i de temporada, en el seu punt òptim de maduració, variada (mínim 5 fruites diferents al llarg dels 7 dies de la setmana) i en la quantitat suficient per tal que un cop neta (sense llavors ni pell en cas que no sigui comestible) **la ració sigui com a mínim de 200 gr.**

L'empresa haurà de presentar amb antel·lació al seu subministrament la **programació dels menús** a Serveis Socials, juntament amb les **fitxes tècniques** corresponents, on com a mínim ha de constar la denominació del plat, els ingredients per ordre decreixent, els al·lèrgens presents, el tipus de cocció, el pes per ració, el tractament de conservació si és el cas, i la vida útil del plat.

Amb l'objectiu d'assegurar que els menús subministrats no puguin suposar un risc imminent per a la salut de les persones usuàries, es consideraran obligacions essencials de l'empresa adjudicatària el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat alimentària.

Respecte a les temperatures dels plats envasats i lactis, en el moment de l'arribada al domicili caldrà que estigui a una temperatura entre 1 - 4 °C.

Els resultats de les anàlisis microbiològiques es lliuraran a l'Ajuntament de Barberà en cas que les circumstàncies ho requereixin.

4.3. Tipus de dietes

S'hauran de garantir diferents tipus de dieta 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. Qualsevol canvi que la persona usuària sol·liciti haurà de ser mitjançant la signatura del document previst a aquest efecte per l'Ajuntament.

Es valorarà la presentació de fitxes d'elaboració dels plats, fitxa dietètica i especificació de les dietes així com un model de guia per l'usuari del servei.

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
- Intolerància lactosa

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

- Dieta fàcil masticació
- Dieta triturada

4.4. Distribució dels àpats

Aquest servei es presta durant tot l'any. Si el dia de repartiment és festiu, es farà el repartiment al llarg de la setmana tenint en compte aquest fet per tal de garantir la correcta prestació del servei, prèvia notificació a la persona usuària per part de l'empresa adjudicatària.



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

Es farà el repartiment dels àpats un mínim de tres cops a la setmana (llevat de les persones que només contractin àpats per al cap de setmana) i es subministraran en el domicili de la persona usuària, comprovant que resten emmagatzemats en la nevera.

Els subministraments dels àpats als domicilis es farà preferentment de dilluns a divendres entre les 9 i les 18 hores acordant-se amb la persona usuària l'hora aproximada del lliurament dels àpats, i es respectarà al màxim possible, oferint una forquilla horària màxima de dues hores.

Quan el dia de repartiment sigui festiu, l'empresa proveïdora ha de garantir igualment el lliurament dels àpats. Excepcionalment, si coincideixen el dia de lliurament amb les festivitats de Nadal (25 de desembre), Sant Esteve (26 de desembre) o any nou (1 de gener), previ acord amb l'Ajuntament es reorganitzaran els lliuraments de la setmana tenint present evitar acumulació de barquetes.

El lliurament es farà al domicili de la persona usuària. L'adreça exacta de lliurament s'haurà notificat a l'empresa pels Serveis Socials. Qualsevol canvi en l'adreça de lliurament haurà de ser prèviament autoritzat per l'Ajuntament.

L'entitat adjudicatària haurà d'adscriure al servei, unitats mòbils isotèrmiques per a l'adequat transport d'aliments i per a la correcta prestació del servei d'acord amb les especificacions següents:

- Equipada per transportar els aliments en adequades condicions d'higiene i seguretat alimentària.
- En nombre suficient que garanteixi el repartiment del subministrament en temps i lloc previst. El vehicle haurà de disposar de l'identificació corporativa, segons estableixi l'Ajuntament de Barberà del Vallès.
- L'adquisició, manteniment i reparació de tot tipus de vehicles, així com les despeses de conservació són a càrrec de l'adjudicatària.

CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

5.1. Prescripció del servei d'Àpats

Els professionals dels Serveis Socials Bàsics municipals de l'àmbit de gent gran i dependència realitzaran la valoració i prescripció del servei a cada persona, així com el plantejament dels objectius generals de treball.

Si les necessitats sanitàries, indiquen una adequació a la dieta, la prescripció anirà 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.

Un cop valorada la sol·licitud d'alta al servei, s'enviarà pels mitjans establerts i acordats entre l'Ajuntament de Barberà del Vallès i l'empresa adjudicatària.

5.2. Activació del servei

L'adjudicatari rebrà des dels serveis socials bàsics la informació rellevant que correspongui per a poder fer l'alta del servei: identificació de la persona usuària, nom i cognoms, telèfon, adreça, dieta prescrita ...

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.



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

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 professional referent haurà de comunicar a l'empresa adjudicatària amb una antelació de 48 hores abans del següent àpat que es realitzarà la suspensió temporal.

Seguiment de la baixa temporal: l'adjudicatari haurà de fer el seguiment de la baixa temporal mitjançant trucada telefònica a l'usuari i/o la seva persona de referència.

Quan la interrupció es perllongui més de 3 mesos, l'adjudicatari proposarà la baixa definitiva del servei.

5.4. Preu i facturació dels serveis

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

L'Ajuntament de Barberà del Vallès estableix anualment els preus públics i el sistema de copagament per la prestació del Serveis d'Àpats a Domicili. Les persones usuàries abonaran els preus públics establerts en l'Ordenança Municipal i l'Ajuntament gestionarà el seu cobrament.

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

Aquest document de relació de serveis prestats ha de contenir tenir com a mínim les dades i condicions següents:

- ✓ Ordenat alfabèticament per cognoms i nom de l'usuari.
- ✓ Especificant el tipus de dieta.
- ✓ Dies cobertura de 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.

Les condicions de facturació del servei seran les següents:

1. Quan el servei s'interrompi en 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 Barberà del Vallès.
2. 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.
3. Mensualment l'empresa adjudicatària facturarà a l'Ajuntament de Barberà del Vallès els àpats subministrats. La factura corresponent a aquests serveis es presentarà al registre municipal abans del dia 5 de cada mes.



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

5.5. Prestació efectiva del Servei d'Àpats a Domicili

5.5.1. Inici del servei

Un cop s'ha formalitzat la demanda de servei per part de l'Ajuntament, el/la coordinador/a de l'empresa farà una visita al domicili de la persona usuària que haurà estat acordada telefònicament, en la qual 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, 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.
- Com a material de suport a la informació facilitada a l'usuari verbalment, se li lliurarà, el quadre de menús mensual.
- Es realitzarà un seguiment acurat de l'adaptació i acceptació de la persona usuària respecte el nou servei i s'informarà de forma especial a l'Ajuntament de l'evolució inicial del mateix.

5.5.2. Lliurament d'àpats

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 als protocols establerts.

En cas que es detecti qualsevol incidència o situació de risc, el repartidor/a informarà immediatament al/la supervisor/a perquè aquest/a ho comuniqui als serveis socials en un termini inferior a 12 hores. La comunicació es farà sempre per via telefònica.

Si es produeix una incidència greu que hagi generat o pugui generar conflictes amb les persones usuàries del servei (accidents en el domicili durant el desenvolupament de l'activitat, enfrontaments verbals amb l'usuari/ària i/o el cuidador, no permetre la realització de les accions vinculades a la prestació del servei, etc.) el repartidor/a informarà immediatament al/la supervisor/a perquè aquest/a ho comuniqui als serveis socials en un termini inferior a 12 hores. La comunicació es farà sempre per via telefònica.

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 els usuaris en aquelles qüestions i dubtes que presentin respecte al servei.
- Comprovarà periòdicament el bon funcionament del frigorífic i microones.

Els àpats lliurats tindran temps de conservació dels aliments superior als 20 dies. No s'entregaran en els domicili àpats amb data d'elaboració superior a 7 dies.

Els àpats lliurats estaran etiquetats, indicant com a mínim les dades següents: identificació de l'empresa, nom del producte, data d'elaboració, data de caducitat, temperatura de conservació, els ingredients, 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'agudes visual. Els envasos del menjar preparat que es lliuraran al domicili de les persones beneficiàries, haurien de ser mes respectuosos ambientalment en relació als envasos de plàstic. Per minimitzar l'impacte medi ambiental s'oferirà als usuaris la possibilitat de retirada dels envasos de plàstic buits per al seu oportú reciclatge.



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

CLÀUSULA 6. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- Planificar global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els regula.
- Recepció de les persones usuàries potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Assignació del servei d'àpats a domicili a cada persona i llar. (establir i concretar la prestació del servei amb la persona usuària).
- Fixació dels preus en el cas que correspongui i aplicar les formules de copagament del servei.
- La comunicació a l'empresa adjudicatària de les persones usuàries a les quals s'haurà de prestar el servei i les condicions de la prestació.
- Tramitació de la comanda d'atenció a l'empresa o l'entitat adjudicatària de la prestació i recepció de confirmació del moment d'inici del servei.
- L'aprovació i posterior comunicació a l'empresa adjudicatària dels canvis o baixes en la prestació del servei.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció a les persones usuàries mitjançant protocols individualitzats, mitjançant personal de supervisió dels serveis socials.
- Seguiment, avaluació, així com a supervisió i control sobre el nivell d'execució i qualitat del servei prestat per l'adjudicatari responsable de la prestació del servei.
- El control de la facturació i despesa pressupostària, així com el control de la legalitat dels treballadors i compliment de tot el contracte.
- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre la persona usuària per poder executar la prestació del servei.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present Plec.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

Els serveis contractats estaran sotmesos a la vigilància per part de la Ajuntament part de la revisió documental, al llarg de l'execució del contracte, els serveis municipals poden fer visites, sense previ avís, a les instal·lacions de la cuina central de l'empresa adjudicatària, així com als domicilis en el moment del lliurament, per verificar el correcte seguiment dels requisits exigits en aquest plec de prescripcions tècniques.

CLÀUSULA 7. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatari es farà responsable de les funcions relatives a l'adequada prestació dels serveis següents:

- Rebre i tractar la comanda en la què constarà la tipologia de la dieta, els dies de prestació del servei, si disposa o no de dispositiu d'escalfament. Si no en disposa, l'empresa li facilitarà, sense cap cost addicional, abans de l'inici del servei.
- Signar el contracte de prestació de servei. Es lliurarà una còpia del contracte a l'usuari i una altra a l'Ajuntament.
- Iniciar la prestació del servei en el termini màxim de tres dies hàbils a partir de la recepció de la comanda, tant si es tracta d'un menú basal com un d'especial.
- Transportar i lliurar els àpats en envasos, contenidors i vehicles que reuneixin els requisits higiènic sanitaris establerts en la normativa de seguretat alimentària.
- En l'envàs del menjar preparat ha de constar la denominació del plat, llista d'ingredients, identificació dels al·lèrgens (si és el cas), data de caducitat, condicions de conservació i condicions d'ús. Aquesta informació ha de ser accessible, clara i fàcil d'entendre.



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

- Retirar del domicili aquells envasos/menjars que en no haver estat consumits per la persona usuària es trobin en mal estat o caducats i no siguin aptes per al seu consum.
- Revisar periòdicament la temperatura del frigorífic de la persona usuària i el seu correcte funcionament.
- Revisar periòdicament el microones de la persona usuària i el seu correcte funcionament.
- Mantenir prèvia i puntualment informada a la persona responsable del contracte dels Serveis Socials, de totes les modificacions que puguin realitzar-se sobre la planificació dels menús establerts.
- Mantenir prèvia i puntualment informada a la persona responsable del contracte dels Serveis Socials, de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal (com són: vacances, permisos, suplències i altres canvis), amb la suficient anticipació per poder donar resposta a qualsevol possible dubte o reclamació d'un usuari/ària.
- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei (de forma automàtica si és una situació més complexa, o en el termini màxim de 24 hores si es una incidència lleu o senzilla, tant si s'ha a resolt favorablement o no). Les incidències es comunicaran per correu electrònic i, si s'escau, amb els mitjans informàtics que l'Ajuntament determini.
- Comunicar en un termini inferior a 24 hores mitjançant un informe aquelles incidències greus que hagin generat o puguin generar conflictes amb les persones usuàries: accidents produïts en el domicili durant el desenvolupament de l'activitat, enfrontaments verbals amb la persona usuària, la persona cuidadora; acusacions per desaparició d'objectes o diners de la persona usuària; obstaculització, per part de la persona usuària, de la realització de les accions vinculades a la prestació del servei
- Participar en les coordinacions que siguin necessàries per a un bon seguiment del servei.
- Desenvolupar i presentar un informe mensual detallat de l'activitat (número i evolució dels serveis atesos, altes i baixes, etc.). El format i contingut exacte d'aquest informe s'haurà de consensuar prèviament a l'inici del contracte amb les persones responsables dels Serveis Socials de Barberà del Vallès.
- Assistir i atendre a les reunions de seguiment amb la persona responsable del contracte dels Serveis Socials, on s'analitzarà la situació del servei a través dels informes i controls d'execució del servei municipals.
- Presentar trimestralment la programació dels menús i les corresponents fitxes tècniques dels plats que en formin part.
- Complir amb la legislació en matèria d'higiene i seguretat alimentària, etiquetatge i prevenció de riscos laborals següent:
 - Llei 17/2011, de 5 de juliol, de seguretat alimentària i nutrició.
 - Reglament (CE) núm. 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris.
 - Reial Decret 3484/2000, de 29 de desembre, pel que s'estableixen les normes d'higiene per a l'elaboració, distribució i comerç de menjars preparats (BOE núm. 11, de 12/01/01).
 - Reglament (CE) núm. 1441/2007 de la Comissió, de 5 de desembre de 2007, que modifica el reglament (CE) núm. 2073/2005 relatiu als criteris microbiològics aplicables als productes alimenticis.
 - Ordre del 9 de febrer de 1987, sobre les normes específiques per a la preparació i conservació de la maionesa d'elaboració pròpia i d'altres aliments amb ovoproductes.
 - Reial Decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de l'aigua de consum humà.



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

- Reial Decret 191/2011, de 18 de febrer, sobre Registre General Sanitari d'Empreses Alimentàries i Aliments.
- Reglament (UE) nº 1169/2011 del Parlament Europeu i del Consell de 25 d'octubre de 2011 sobre la informació alimentària facilitada al consumidor.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals (BOE núm. 269 de 10/11/95).

CLÀUSULA 8. COORDINACIÓ I SEGUIMENT

Coordinació tècnica i de gestió del servei

L'empresa designarà una persona com a responsable de la coordinació de la gestió dels serveis adjudicats amb la direcció de la secció de Serveis Socials, que tindrà les funcions següents:

- La presentació inicial del servei a les persones usuàries i la signatura del contracte.
- Fer el seguiment, avaluar i comunicar el desenvolupament de la prestació del servei: funcionament ordinari del servei; altes i baixes del servei; incidències, tipologia, mesures correctores i mesures correctives aplicades; compliment del menú escrit; presentació dels plats a l'arribada al domicili; detecció de necessitats de formació del personal; detecció de necessitat de millor informació a la persona usuària i/o a la seva família; nivell de satisfacció del servei per part de les persones usuàries.
- Lliurament dels menús, seguint els criteris indicats en el plec tècnic i segons compromisos adquirits per l'empresa.

CLÀUSULA 9.- RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES

L'adjudicatari haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Barberà del Vallès; 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 els respecte i cura adequat vers la persona usuària com a base de la prestació del servei.

L'adjudicatari haurà d'informar expressament a l'Ajuntament de Barberà del Vallès, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

L'adjudicatari es compromet a acceptar les normes que dicti l'Ajuntament de Barberà del Vallès per a la identificació i control del personal designat per l'adjudicatari per a la prestació dels serveis.

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei, que correspon a l'acord assistencial amb serveis socials, així com del mecanisme per a comunicar qualsevol consulta, incidència a l'empresa o l'entitat adjudicatària.

CLÀUSULA 10. PERSONAL

L'adjudicatari estarà obligat a relacionar el personal que executarà les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social. També garantirà la cobertura



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

d'aquest personal per a qualsevol contingència, de forma que quedi coberta, en qualsevol moment, la prestació del servei, prèvia notificació als serveis tècnics dels Serveis Socials.

Mensualment l'adjudicatari haurà de presentar a l'Ajuntament de Barberà del Vallès els documents de cotització de la Seguretat Social del personal adscrit al servei, així com altra documentació que consideri adient per a una adequat control d'execució.

L'adjudicatari es responsabilitzarà de les funcions de reciclatge i formació i ha de disposar d'un Pla de formació anual d'un mínim de **20 hores** anuals per a desenvolupar les seves funcions.

Tot el personal que l'adjudicatari assigni a la prestació dels serveis objecte del present plec i tingui com a funció elaborar, envasar o transportar i lliurar el menjar als domicilis, ha de disposar de la formació en higiene i seguretat alimentària necessària per desenvolupar les seves taques, segons s'indica en el Reglament (CE) núm. 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris. Així mateix, haurà de complir 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, a més de tota normativa present i futura, que tingui relació amb la prestació del servei.

L'empresa establirà mecanismes per assegurar la màxima estabilitat laboral i minimitzar els canvis i substitucions que puguin minvar la qualitat de la prestació del servei.

Els professionals de l'empresa contractada hauran d'estar degudament identificats per realitzar els serveis als domicilis indicats.

L'adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per motiu de vacances o altres eventualitats. La substitució no eximeix del compliment de les condicions de la prestació general i d'altres que s'hagin pactat.

CLÀUSULA 11. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Serà obligació de l'empresa adjudicatària el compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals envers els seus treballadors.

En el supòsit, que en la realització de les tasques incloses a l'objecte del contracte coincideixin dos o més treballadors d'empreses diferents, haurà d'ajustar-se al compliment dels requisits recollits al Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, pel que es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

CLÀUSULA 12. MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

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 un informe en el què s'indiquin els serveis que s'hagin deixat de donar. Aquest informe haurà de presentar-se en un termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la conformitat del responsable municipal del servei. Una vegada comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, el responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període en què s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'adjudicatari, per a la seva deducció a la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació.



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

CLÀUSULA 13. FACTURACIÓ DEL SERVEI

La unitat de mesura d'aquest servei serà l'àpat servit al domicili de l'usuari, incloent tots els costos derivats d'aquest servei com transport, estris necessaris i qualsevol altre cost derivat de l'adequada prestació d'aquest servei.

Mensualment, dins dels cinc primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà de forma electrònica la factura corresponent als serveis prestats que haurà d'adjuntar amb un model prèviament determinat, on consti com a mínim les dades de la clàusula 4.

CLÀUSULA 14. SEGUIMENT DE LA PRESTACIÓ I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari estarà sotmès al sistema de control d'execució i qualitat que determini els Serveis Socials de l'Ajuntament de Barberà del Vallès.

L'adjudicatari haurà de presentar un informe mensual d'activitat, amb la informació següent:

- Nom i cognoms de les persones ateses ordenat alfabèticament.
- Tipus de dieta.
- Indicadors d'incidències, on es registrarà el numero i tipologia de la incidència, així com la forma com s'ha resolt i el temps de resolució.
- Nombre d'àpats lliurats a cada persona.
- A més a més, d'altra informació que es consideri adient.

CLÀUSULA 15. RESPONSABILITAT

L'adjudicatari assumeix la responsabilitat del correcte funcionament dels servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, 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 cas en l'Ajuntament de Barberà del Vallès. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari/ària afectat i que hagin estat sancionades per l'autoritat.

El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/res contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

En cas de que l'adjudicatari estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries, hauran de comptar amb l'autorització escrita d'aquestes, segons el model facilitat per l'Ajuntament de Barberà del Vallès i la responsabilitat serà d'ambdues parts.

En aquest supòsit, serà preceptiu que l'entitat comuniqui prèviament per escrit als Serveis Socials municipals aquells domicilis en els quals de forma excepcional és convenient disposar d'un joc de claus.

CLÀUSULA 16. PREUS PÚBLICS

L'Ajuntament de Barberà del Vallès aprova anualment l'establiment de preus públics i un sistema de copagament per la prestació del Servei d'àpats a domicili. Aquests tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a les Ordenances Fiscals, la Llei d'Hisendes Locals i la normativa d'aplicació.



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

CLÀUSULA 17. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

Sota cap circumstància, l'adjudicatari no podran obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altra mitjà audiovisual) de l'usuari/ària que les aportades pels Serveis Socials de l'Ajuntament de Barberà del Vallès o què aquest estimi convenient que estiguin en possessió de l'entitat.

La cessió temporal de les dades incloses en l'informe/fitxa dels usuaris del servei (nom cognom, adreça, data de naixement, telèfon de contacte, tipus de dieta, dades bancàries en cas de copagament, serveis d'atenció domiciliària que percep i nombre de persones que viuen al domicili) es realitza a l'empara de l'establert a la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals. L'esmentada cessió es fa únicament temporalment a fi de dur a terme la prestació del servei, tal i com s'estableix en el contracte de serveis signat per l'empresa.

La persona usuària serà informada, tant pels Serveis Socials com per l'adjudicatari, que davant qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb els Serveis Socials de l'Ajuntament de Barberà del Vallès.

Aquestes dades no podran ser aplicades ni utilitzades per cap finalitat diferent de les que constin en el contracte i, a més a més, no les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a tercers persones.

Qualsevol ús indegut de les dades serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, quedant l'Ajuntament exempt de la mateixa. L'empresa/organisme extern es compromet a destruir i no conservar cap còpia de les dades cedides un cop finalitzat el contracte vigent.

CLÀUSULA 18. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE:

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

Correspon als Serveis Socials de l'Ajuntament de Barberà del Vallès la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altra mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els usuaris/àries 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, individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. L'Ajuntament de Barberà del Vallès indicarà l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i la imatge externa de l'entitat/s adjudicatària/es.



AJUNTAMENT DE BARBERÀ DEL VALLÈS

El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida pels Serveis Socials de l'Ajuntament de Barberà del Vallès per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

CLÀUSULA 19. 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 dels casos que estigui portant a la nova entitat/s adjudicatària/es en el termini dels cinc dies previstos abans de l'inici de la nova prestació.