



Consell
del Baix

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIXEN LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE ADMINISTRATIU DE SERVEIS, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, DEL SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA ALS MUNICIPIS D'ABRERA, BEGUES, CASTELLVÍ DE ROSANES, SANTA COLOMA DE CERVELLÓ, CERVELLÓ, COLLBATÓ, CORBERA DE LLOBREGAT, PALLEJÀ, SANT ESTEVE SESROVIRE, SANT CLIMENT DE LLOBREGAT, TORRELLES DE LLOBREGAT I VALLIRANA, PER AL PERÍODE 2024- 2027

Clàusula 1. Objecte del contracte

El present contracte té per objecte la prestació dels serveis d'atenció domiciliària en diferents municipis de menys de 20.000 habitants de la comarca del Baix Llobregat, que es realitzarà a l'entorn habitual de residència de les persones a les que els serveis socials bàsics dels corresponents ajuntaments hagin assignat la prestació d'aquests serveis, d'acord amb les determinacions d'aquest Plec de prescripcions tècniques i del Plec de clàusules econòmiques i administratives que regeixen aquest contracte.

La relació de municipis que engloba aquest contracte és la següent: **Abrera, Begues, Castellví de Rosanes, Santa Coloma de Cervelló, Cervelló, Collbató, Corbera de Llobregat, Pallejà, Sant Esteve Sesrovires, Sant Climent de Llobregat, Torrelles de Llobregat i Vallirana.**

Aquests serveis es determinen com una prestació garantida, consistent en actuacions de caràcter personal i actuacions de caràcter domèstic per a promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries.

Clàusula 2. Antecedents

La *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials* indica en el seu articulat la prestació dels serveis d'ajuda a domicili com una de les funcions específiques dels serveis socials bàsics. Altres normatives com la *Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència*, i la *Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència*, també fan referència als serveis d'atenció domiciliària com eines de proximitat per preveure i atendre la dependència, així com prevenció del risc social en la infància i l'adolescència.

Els serveis d'atenció domiciliària són un dels principals eixos d'actuació de les polítiques socials en l'àmbit local.

Es volutat d'aquest contracte enfortir els serveis socials bàsics municipals, mitjançant la mancomunació dels serveis d'atenció domiciliària de diferents municipis del Baix Llobregat. Amb l'orientació d'estructurar uns serveis municipals que s'adaptin al gran repte dels canvis sociodemogràfics actuals i els nous marcs normatius, oferint una prestació de qualitat i orientada a la persona.

Els valors que vertebreren aquesta voluntat d'enfortiment dels serveis d'atenció domiciliària al Baix Llobregat són: responsabilitat pública, universalitat, equitat, proximitat, participació, respecte a la

persona, atenció personalitzada i integral, foment de l'autonomia personal, eficiència i eficàcia, professionalitat, qualitat i continuïtat dels serveis.

Clàusula 3. Característiques dels serveis d'atenció domiciliària

3.1. Definició

El servei d'atenció domiciliària objecte d'aquest contracte és concretament el servei d'ajuda domiciliària (a partir d'ara SAD), segons la següent definició (basada en el Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011) que engloba tots els treballs descrits en el plec de prescripcions tècniques regulador d'aquest contracte:

Conjunt organitzat i coordinat d'accions assistencials, educatives i preventives, que es realitzen bàsicament al domicili de la persona i en el seu entorn, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones amb dificultats de desenvolupament o d'integració social o manca d'autonomia personal.

El servei d'ajuda domiciliària inclou: atenció personal, atenció a la llar, atenció socioeducativa, relació amb l'entorn i altres, dins del marc normatiu, que contribueixin a potenciar l'autonomia de la persona.

3.2. Objectius

L'objectiu del servei és atendre les mancances d'autonomia personal, tot cobrint les necessitats bàsiques de la vida diària i les necessitats relacionals de les persones, amb la finalitat de:

- Procurar un nivell d'atencions personals, domèstiques, socials i tècniques suficient per a proporcionar als seus usuaris la possibilitat de romandre a la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el major temps possible.
- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual dels usuaris, estimulant l'adquisició de competències personals.
- Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que degut a mancances de tipus físic, psíquic o social no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajuda o suport, i sense que això representi un risc per a ells.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

3.3. Persones usuàries

El SAD objecte d'aquest contracte està adreçat a la població general. Específicament està destinat a persones, de totes les franges d'edat, que per motius físics, psíquics o socials es troben en situació de manca d'autonomia per poder realitzar les tasques habituals de la vida quotidiana que garanteixin l'adequat desenvolupament personal, familiar i social.

Els serveis socials bàsics dels corresponents ajuntaments establiran la valoració diagnòstica de necessitat de SAD, segons els criteris d'accés i de prioritització, que estaran definits en un reglament del servei, tot seguint els criteris de la normativa vigent. Les persones usuàries podran contribuir al finançament del SAD, segons el sistema de copagament aplicable en cada municipi.

3.4. Tipologia de serveis

El SAD és un paquet integrat de serveis que es presten de forma coordinada per tal de garantir una atenció integral a les necessitats de les persones usuàries, donant una resposta adequada a les situacions que es presentin en cada cas. Aquests serveis, que s'assignaran d'acord a les necessitats particulars de cada persona usuària, són:

a) Atenció personal:

Depenent del perfil i necessitats de la persona usuària, així com dels objectius proposats en cada cas, la prestació, de caràcter personal, podrà incloure les següents accions:

- Suport i atenció en la higiene personal: rentat corporal complet en bany o dutxa, rentat de parts corporals, rentat de cap, ajuda per anar al bany, dutxa o llit, ajuda a vestir-se, afaitar-se, aplicació de cremes i altres tasques relacionades amb la cura personal.
- Cura i control de l'alimentació: organització, preparació d'àpats i ajut a la ingestió, si fos necessari.
- Control de medicació i cura de la salut: administració de medicació segons pautes mèdiques i petites cures, sempre i quan no requereixin de la intervenció d'un professional sanitari. Suport en l'acompanyament de visites mèdiques en cas que no hi hagi suport familiar.
- Mobilització dintre de la llar: ajuda per aixecar-se i ficar-se al llit, caminar i asseure's, així com realitzar mobilitzacions i canvis posturals quan l'usuari no tingui capacitat per fer-ho autònomament.
- Utilització d'ajudes tècniques en el cas que l'usuari/ària ho requereixi.
- **Assessorament tècnic pels canvis posturals en el llit, incloent-hi el consell en instruments i ajudes, tant a la persona usuària com a l'entorn cuidador.**
- Ajuda en el manteniment de condicions higièniques adequades de la llar, roba i altres.
- Ensinistrament en l'aprenentatge d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i l'organització domèstica, la cura personal i atenció a la infància, persones grans o persones en situació de dependència.
- Companyia dins del domicili de persones grans o amb dependència, com a complement i suport a les persones cuidadores.
- Suport i acompanyament fora de la llar per a gestions diverses: tramitacions, compra d'aliments, visites mèdiques, per participar en activitats de caràcter educatiu, terapèutic o social. Així com promoció del contacte amb la comunitat.
- Facilitació d'activitats d'oci dins del domicili.
- Reforç i suport en intervencions socioeducatives.
- Observació, detecció i informació de possibles canvis en les necessitats de la persona usuària o situacions de risc a l'entorn de la residència habitual de la persona usuària.
- Altres funcions derivades del SAD que determini el pla de treball individual/familiar realitzat pel professional del serveis socials bàsics del municipi corresponent.

b) Atenció a llar:

L'atenció a la llar és el servei de suport destinat a mantenir en condicions d'ordre i higiene la llar de la persona usuària i les seves pertinences d'ús quotidià. Són funcions a realitzar:

- Neteja i ordre a la llar. Netejes de manteniment (habituals en una llar com per exemple neteja del terra, vidres, bany, cuina etc.).
- Arranjament de la roba personal de l'usuari i de la casa. Neteja de la roba (a màquina) i/o portar-la a la bugaderia. Repàs de la roba, plegar i endreçar-la a l'armari.
- Compra d'aliment i preparació del menjar, tenint en compte dietes adients.
- Proporcionar determinats aprenentatges relacionats amb l'organització domèstica, etc.

- Administració econòmica de la casa, organitzant d'acord amb els ingressos de l'usuari o família la manera de fer front a les despeses normals d'una llar.
- Observació, detecció i informació de possibles situacions de risc a l'entorn de la residència habitual de l'usuari.
- La persona usuària del servei ha de procurar que en el seu domicili hi hagi els utensilis i productes necessaris per a la realització dels treballs. Serà responsabilitat última de l'entitat adjudicatària disposar dels utensilis i productes necessaris per a la realització del servei, sense que l'absència d'aquests en el domicili de la persona usuària pugui ser excusa per a no realitzar les tasques previstes.

c) Atenció socioeducativa:

L'atenció socioeducativa busca estimular les capacitats de la persona, potenciant la seva autonomia a través de l'assessorament en l'aprenentatge i la consolidació d'hàbits relacionats amb la cura de la llar i/o personal, l'organització domèstica, l'atenció a la infància i vers les persones grans i persones en situació de discapacitat o dependència. Inclou:

- Tasques educatives referides a processos d'adquisició i/o recuperació d'hàbits de la vida quotidiana i/o de relació entre els membres de la família.
- Accions per evitar l'absentisme escolar.
- Donar consells i pautes per a una nutrició correcta i hàbits saludables.
- Facilitar pautes d'auto observació del propi estat de salut i atenció als controls mèdics periòdics.
- Suport i/o orientació sobre la utilització dels serveis/recursos.
- Aprenentatge en l'ús d'electrodomèstics i dispositius tecnològics.
- Motivació de la persona mitjançant la participació en activitats diverses i estimulació de les capacitats de la persona per alenir la seva dependència i potenciar l'autonomia personal.

- d) Altres funcions derivades del SAD que es determinin,** com funcions preventives amb tasques d'observació, detecció, prevenció i comunicació de situacions de risc per la persona beneficiària.

Clàusula 4. Organització del SAD comarcal

El SAD objecte d'aquest contracte és una competència municipal (arts. 16, 17 i 31 Llei 12/2007 i altre normativa reguladora de l'organització municipal), per tant els serveis objecte d'aquest contracte són d'exclusiva responsabilitat municipal. El Consell Comarcal, com a ens gestor de l'Àrea Bàsica Comarcal de Serveis Socials del Baix Llobregat i segons el marc normatiu (arts. 32 i 34 Llei 12/2007), assumeix la gestió i organització del servei dels municipis, però mantenint el municipi la competència i responsabilitat del mateix. Aquest contracte té com objecte exclusivament l'externalització de la producció del SAD.

4.1. Funcions del Consell Comarcal

El Consell Comarcal, conjuntament i amb el consens dels municipis, desenvoluparà les següents funcions:

- Planificació, gestió i avaluació global del SAD.
- Establiment del model d'organització, protocols i circuits del servei.
- Establiment de la proposta de reglamentació del servei, així com un sistema de copagament del mateix.
- Gestió econòmica i facturació.

- Interlocució amb l'empresa adjudicatària en els aspectes de gestió d'aquest Plec de clàusules tècniques com dels Plecs de clàusules econòmiques i administratives.
- Suport en l'anàlisi estadístic i previsió d'escenaris de necessitats de servei.
- Seguiment de la qualitat del servei prestat per l'empresa adjudicatària.
- Garantir el compliment de les clàusules d'aquest contracte per part de l'empresa adjudicatària.

4.2. Funcions dels ajuntaments

Els ajuntaments, especificats en la clàusula 1, mitjançant els seus serveis socials bàsics portaran a terme les següents funcions:

- Informació a la ciutadania i drets d'accés segons normativa aprovada.
- Atenció directa a la ciutadania, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Fixació d'objectius i assignació del servei en quant a modalitat, intensitat i franja horària, segons reglament del servei, quan estigui disponible.
- Fixació de l'aportació econòmica de la persona usuària, segons el barem de copagament establert a les ordenances fiscals corresponents si s'escau.
- Elaboració amb la persona usuària del servei, del pla de treball, així com el contracte assistencial corresponent.
- Tramitació de la comanda a l'entitat adjudicatària, on es detallaran horari, duració, objectius i tasques a realitzar.
- Seguiment i avaluació periòdica dels serveis contractats al municipi corresponent.
- Autoritzar el tractament de dades, com a titulars i responsables del fitxer de persones beneficiàries del SAD, a l'empresa adjudicatària.
- Disposar d'un espai físic adient per al personal de l'empresa adjudicatària.

4.3. Funcions de l'entitat adjudicatària

- Recepció de la comanda i proposta d'horaris per tal de planificar la resposta a les necessitats de la persona usuària.
- Confirmació al municipi del moment d'inici del servei i finalització del mateix.
- Garantir l'inici de la prestació del servei en el termini màxim de 4 dies hàbils a partir de la recepció de la comanda. En cas d'urgència l'inici es realitzarà en 24 hores.
- El coordinador/a tècnica de l'entitat adjudicatària realitzarà una primera visita al domicili acompanyat del professional que realitzarà el servei i del/de la referent dels serveis socials del municipi si s'escau, on es formalitzarà el corresponent contracte del servei .
- Garantir la correcta realització dels serveis prescrits a cada persona usuària.
- Comunicar per escrit les baixes, modificacions del servei i altres incidències a l'ajuntament corresponent en el termini de 24 hores (correu electrònic), encara que ja s'hagi notificat verbalment.
- Elaborar i presentar anualment una memòria d'activitats segons model prèviament facilitat pels ajuntaments i/o Consell Comarcal, amb les activitats i indicadors de qualitat, desagregat per municipis (persones usuàries, tipologia del servei, hores d'atenció efectives, etc.)
- Garantir la qualitat del servei prestat mitjançant la supervisió i control dels professionals responsables de l'atenció directa del servei.
- Garantir un espai mensual de seguiment de l'evolució dels plans de treball de les persones usuàries, amb els professionals d'atenció directa de l'empresa adjudicatària, el coordinador/a tècnica de l'empresa adjudicatària i el/la referent dels serveis socials municipals.

- Garantir una bona coordinació amb els serveis socials bàsics municipals mitjançant el/la coordinador/a tècnic, per tractar qüestions relacionades amb el funcionament del servei, quan ho requereixi el referent dels serveis socials municipals. L'empresa adjudicatària haurà de contemplar i respectar els diversos models de gestió de cada municipi adherits al conveni.
- Garantir la comunicació qualsevol dia de l'any i durant les 24 hores (via telèfon mòbil o qualsevol altre sistema similar) davant de situacions d'urgència o incidències amb l'entitat adjudicatària.
- Establir un dispositiu de caràcter permanent durant tot l'horari de la prestació dels serveis, que permeti el contacte amb l'empresa tant a les persones usuàries com als professionals. Així com garantir l'atenció administrativa de dilluns a divendres de 8 a 20h a través d'un telèfon exclusiu per aquest contracte i no un telèfon d'atenció general de l'empresa.
- Signatura del contracte assistencial entre la persona usuària, l'ajuntament corresponent i l'empresa adjudicatària. Aquest contracte ha d'indicar l'horari i duració del servei, els objectius, les condicions, suplències de personal, clàusula de protecció de dades personals, telèfons de contacte i de comunicació d'incidències, tant de l'empresa adjudicatària com de l'ajuntament corresponent.
- Disposar d'un sistema tecnològic per a la gestió del servei. Aquesta plataforma informàtica ha de permetre la consulta de la informació dels serveis en execució i realitzats a temps real, des de qualsevol maquinari informàtic connectat a internet. L'empresa adjudicatària ha d'oferir autorització per l'ús d'aquesta plataforma informàtica als corresponents ajuntaments i al Consell Comarcal. En cas de que les professionals d'atenció directa hagin de disposar d'un dispositiu tecnològic que acrediti la seva permanència en el domicili de la persona beneficiària, l'haurà de proporcionar l'empresa adjudicatària. Si fossin necessàries adaptacions tecnològiques i/o formacions específiques del programari de gestió, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, assumint el possible cost de les mateixes.
- Disposar d'un sistema de gestió de cobrament de la possible participació econòmica de la persona usuària del servei. Realitzar la gestió del cobrament en aquells municipis que disposin de l'ordenança de preu públic corresponent.
- L'empresa adjudicatària proposarà els protocols d'actuació i de coordinació que acabaran de ser consensuats amb les referents dels SSB i el Consell Comarcal.
- Garantir i facilitar el subministrament de la informació referent a la prestació del servei: informes, comunicats...
- Garantir i facilitar el subministrament de la informació referent als casos que li siguin assignats dins dels termes previstos.
- Mantenir informats als responsables dels serveis municipals dels SSB amb suficient antelació segons els protocols establerts, per poder donar resposta a qualsevol dubte o reclamació, de totes les modificacions, baixes i incidències que es puguin produir del seu personal: vacances, permisos, suplències, altres canvis.
- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei i la seva resolució en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement, i de forma immediata per aquelles situacions que puguin considerar-se greus o molt greus.
- L'empresa adjudicatària haurà d'incorporar un sistema de control presencial SICH, així com la despesa que d'aquest se'n deriva i col·laborarà en aquells casos que requereixin altres mesures de control presencial.

4.4. Relació amb les persones beneficiàries

L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels serveis socials municipals, que a tots els efectes seran considerades persones beneficiàries i usuàries del servei.

L'empresa adjudicatària, i el seu personal, afavoriran una bona relació amb les persones usuàries i comunicaran en tot moment qualsevol incidència que es pugui produir a la persona responsable dels serveis socials bàsics municipals. Així mateix, cal que s'indiqui a les persones usuàries les característiques dels serveis, qualsevol canvi que es produeixi en la prestació del servei amb suficient antelació, quins són els canals per consultar, realitzar queixes, etc.

L'empresa adjudicatària, i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa, hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/ària com a base de la prestació del servei. Prioritzant el respecte en la relació, així com potenciant l'autonomia i l'autodeterminació de la persona usuària. Així com respectant i garantint els seus drets fonamentals i aquells altres que la legislació vigent els reconeix com a persones usuàries de serveis socials.

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, l'entitat adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que es dictin per a la identificació i control del personal adscrit pel contractista a la prestació dels serveis.

El contractista vetllarà sempre perquè es compleixin les mesures de seguretat, higiene i de salut laboral, d'acord amb la legislació vigent, i mantenir inexcusablement el secret professional.

El contractista vetllarà sempre perquè es compleixin les condicions mínimes laborals que estableixi el conveni col·lectiu de treball d'empreses d'atenció domiciliària de Catalunya vigent.

També el compliment de la normativa reguladora específica i dels protocols propis de l'empresa adjudicatària de prevenció de riscos laborals.

El personal de l'empresa adjudicatària s'ajustarà al pla de treball indicat pels serveis socials bàsics del municipi corresponent, potenciant l'autonomia de la persona usuària. Mai s'intentarà suplir a la persona atesa o la seva família en aquelles tasques que poden realitzar per si sols.

Per a poder iniciar un servei al domicili serà imprescindible haver signat un contracte de SAD amb la persona usuari/ària, on s'acorden les condicions del servei. Aquest document haurà d'estar signat pel responsable de serveis socials municipal, un representant del contractista i la persona usuària que accepta els serveis. Per a la signatura d'aquest document no és necessari que siguin presents totes les parts. Aquest document inclourà, entre altres, els nom del treballador/a social de referència de la persona usuària, així com els serveis que es duran a terme i l'horari dels mateixos. Un cop signats es donarà una còpia signada a cada part.

En el present contracte no es contempla el servei de custòdia de claus del domicili de les persones usuàries. En cas de necessitat es realitzarà un acord privat entre l'entitat adjudicatària i l'usuari i ho haurà de comunicar per escrit al corresponent ajuntament i al Consell Comarcal, quedant exempts aquests de tota responsabilitat.

4.5. Horari del servei

La franja horària en què cal garantir el servei serà la següent:

- Servei de suport personal.

a) Jornada ordinària: De dilluns a divendres de 7 a 22 hores en horari oficial d'estiu i de dilluns a divendres de 7 a 21 hores en període d'horari oficial d'hivern.

b) Jornada extraordinària: Dissabtes de 8 a 14 hores. Els diumenges i festius (tenint en compte el calendari laboral dels municipis indicats objecte d'aquest contracte) es podrà utilitzar en cas de necessitat i/o urgència entre les 9 i les 14 hores.

En cas de canvi de conveni, l'hora ordinària i la festiva serà considerada segons el conveni col·lectiu d'empreses d'atenció a domicili de Catalunya vigent.

Els serveis d'urgències s'han de cobrir en 24 hores. S'entén com a urgències les altes hospitalàries crítiques, intervencions urgents del/de la cuidador/a principal i altres que pugui determinar la comissió d'avaluació i seguiment del contracte.

- Servei d'atenció a la llar. De dilluns a divendres de 8 a 20 hores i dissabtes de 8 a 14 hores.

Els Serveis Socials Bàsics procuraran assignar les hores d'atenció dins la jornada laboral ordinària dels/ de les professionals per tal de fomentar les jornades senceres dels/de les professionals d'atenció directa.

El/la tècnic/a de SSB indicarà a l'empresa adjudicatària una franja horària recomanada d'acord a cada cas perquè sigui tinguda en compte en la planificació de l'horari.

Si no es produeix cap circumstància que ho desaconselli, l'empresa tindrà llibertat per organitzar i concretar els horaris de prestació de servei, sempre procurant donar prioritat a la franja horària recomanada per la tècnica de SSB. Circumstàncies degudament motivades poden aconsellar tancar totalment o parcial l'horari proposat pel professional referent del cas del centre de serveis socials. Aquests casos hauran d'estar degudament justificats.

L'adjudicatari ha de garantir la disponibilitat de personal en les hores de major concentració del servei, per tal d'assegurar la cobertura total de la demanda. També haurà de garantir la realització íntegra de les hores contractades en el domicili de l'usuari, de les quals no s'inclou el temps de desplaçament.

El preu/hora establert per a la realització d'aquesta prestació en condicions òptimes, inclou les activitats i recursos necessaris com: desplaçaments, transport, formació, supervisió, pauses pel descans, esmorzar, els temps de treball de suport per l'execució adequada del servei i la seva gestió.

La prescripció dels serveis serà en unitats mínimes de 50 minuts de durada (torns de presència de professionals al domicili) a les quals es podran afegir fraccions mínimes d'un quart d'hora.

La modificació del servei, inclosa la necessitat de prestar servei en hores nocturnes o festives, es comunicarà a l'empresa adjudicatària en un termini de 2 a 24 hores en casos d'urgències i de 72 hores en serveis normals.

Es determinaran uns casos en els quals no es podran modificar els horaris: menors que assisteixen a escoles, usuaris de centres de dia o serveis de rehabilitació, suplència de cuidadors amb necessitats especials (en cas que el cuidador hagi de participar en alguna activitat a on l'horari no es pugui modificar).

Els serveis en festiu intersetmanals no serà necessària la seva recuperació i l'empresa adjudicatària no els facturarà la CCBL; la recuperació dels mateixos restarà a criteri dels responsables dels SSB, s'haurà de fer sempre dins de la mateixa setmana.

Les referents dels SSB determinaran quins serveis ordinaris s'han de realitzar en dies festius intersetmanals; designats com a casos de risc o aquells casos que tenen una atenció els 7 dies de la setmana. En serveis d'un únic dia de servei a la setmana, en cas que coincideixi amb un festiu intersetmanal, es demanarà la recuperació pactada dins de la mateixa setmana, s'haurà d'informar a les referents dels SSB dels usuaris amb recuperació en un termini màxim de 7 dies naturals abans de la data del festiu.

L'usuari/ària podrà anul·lar el servei per una causa justificada amb 24 hores d'antelació. Tots els serveis anul·lats en aquest termini no seran facturats al CCBL per part de l'empresa adjudicatària.

No es podrà deixar de fer cap servei sense l'autorització prèvia de les referents dels SSB, per tant aquestes hauran d'autoritzar la demanda d'anul·lació de serveis per part de l'usuari.

Quan l'empresa no pugui realitzar un servei per causes alienes a l'usuari haurà de comunicar-ho, prèviament a la data i/o hora de servei, a l'usuari per telèfon i al CCBL per escrit, i garantir la seva recuperació en un termini màxim de 72 hores.

4.6. Coordinacions entre l'entitat adjudicatària i l'ajuntament corresponent relacionades amb la producció del SAD

Les relacions de coordinació es produiran amb una periodicitat mensual (reunió mensual per cada municipi), entre el/la responsable designada pels serveis socials bàsics de cada municipi i la persona que assumeixi la responsabilitat tècnica de l'empresa adjudicatària. Aquest/a professional, considerada com el/la coordinador/a tècnica de l'empresa adjudicatària, serà l'interlocutor/a en tot el referent a la producció del servei. La seva responsabilitat, entre d'altres, és la realització de les funcions indicades a la clàusula 4.3.

L'empresa adjudicatària haurà de contemplar i respectar els diversos models de gestió de cada municipi adherits al conveni. Aquells municipis que ho vulguin, podran celebrar les reunions de coordinació periòdiques amb la participació de les professionals d'atenció directa (treballadores familiars i si s'escau auxiliars de la llar). El municipi haurà d'assumir el cost del servei per hores que cada treballadora d'atenció directa dediqui a la coordinació tècnica (essent el mateix preu/hora que el servei d'atenció directa que s'estableixi a l'adjudicació).

En els casos en que en les reunions de coordinació participin les treballadores d'atenció directa, aquestes reunions constaran de dos moments:

- Un primer moment on es realitzi un seguiment dels casos i serveis amb les professionals d'atenció directa, les referents dels SSB i la coordinadora tècnica de l'entitat adjudicatària.
- Un segon moment on només participin les referents dels SSB i la coordinadora tècnica de l'entitat adjudicatària per tractar altres aspectes relacionats amb el funcionament i coordinació del servei.

El Consell Comarcal podrà establir, en qualsevol moment, que les comunicacions entre l'entitat adjudicatària i l'ajuntament es realitzin a través de sistemes telemàtics, essent obligatori el seu compliment per part de l'empresa adjudicatària.

En situacions d'urgència, podrà requerir-se l'actuació a partir de la comunicació telefònica. Per aquest motiu l'empresa adjudicatària facilitarà i haurà de garantir, mitjançant el coordinador tècnic o la persona en qui delegui (ja sigui per telèfon mòbil o per altre mitjà de comunicació) l'assistència ininterrompuda de qualsevol petició dels serveis socials bàsics municipals o per a resoldre qualsevol incidència (els 365 dies de l'any i durant les 24 hores).

4.7. Coordinacions entre l'entitat adjudicatària i el Consell Comarcal

A nivell directiu, l'empresa adjudicatària designarà un representant que haurà de respondre a nivell de gestió d'aquest contracte davant de la persona responsable que designi el Consell Comarcal del Baix Llobregat. Si l'empresa ho considera adient pot ser el mateix professional indicat en la clàusula 4.6. En aquest cas el professional ha de tenir capacitat de decisió i interlocució per part de l'empresa adjudicatària.

Les coordinacions entre l'entitat adjudicatària i el Consell Comarcal es produiran per demanda expressa de qualsevol de les dues parts, per tractar temes relacionats amb aquest contracte, amb la coordinació de gestió del servei, amb el control i qualitat de la producció del servei, així com altres temes que siguin requerits i contribueixin a una millora dels serveis prestats.

Es constituirà una comissió d'avaluació i seguiment d'aquest contracte, amb periodicitat semestral, constituïda com a mínim per un membre de cada ens local (Consell Comarcal i ajuntaments objecte d'aquest contracte) i dos membres de l'empresa (el/la coordinador/a tècnic/a i qui consideri adient l'empresa adjudicatària). L'objectiu de la comissió serà corregir possibles deficiències en el desenvolupament de l'acció conjunta de les diferents parts emmarcades en aquest contracte, així com contribuir a la millora continua de la qualitat del servei prestat a la ciutadania.

Clàusula 5. Finançament SAD comarcal

5.1. Pressupost

La unitat de mesura dels serveis objecte d'aquests plecs, a efectes d'assignació i facturació, serà els 50 minuts d'atenció professional, entenent per aquest concepte 50 minuts efectius d'atenció en el domicili més els temps, activitats i recursos necessaris per a realitzar aquesta prestació en les condicions que es determinin i que siguin necessàries per l'efectiva realització del servei. Els costos derivats del transport, desplaçaments, coordinació, formació, supervisió, etc., estan inclosos dins del preu unitari establert per cadascun dels serveis. També s'entenen inclosos tots els costos derivats dels medis materials, tècnics i altres necessaris. En aquest preu unitari no està inclosa la coordinació entre els professionals d'atenció directa i el/la professional referent dels serveis socials bàsics municipals.

El preu s'entendrà comprensiu de la totalitat del servei. Els preus consignats són indiscutibles, no admeten prova alguna d'insuficiència i porten implícit:

- Les despeses derivades de l'aplicació de les disposicions legals sobre seguretat i salut en el treball, i els períodes de compliment corresponents.
- Les despeses de licitació i formalització del contracte.
- La imposició fiscal derivada del contracte i de l'activitat del contractista en la seva execució.
- L'import de les càrregues laborals de tot ordre.
- Els impostos, taxes o despeses de qualsevol ordre corresponents a la sol·licitud i obtenció dels permisos i llicències necessàries per a l'execució del servei.

El pressupost anual màxim, atenent a les hores de servei previstes, està indicat en el plec de clàusules econòmiques i administratives particulars, ampliable com a màxim un 20% anual, també la possibilitat de no esgotar el pressupost fins un marge del 20% anual, i sempre que hi hagi disponibilitat pressupostària. Cal fer esment que la producció del servei de SAD dependència està directament relacionada amb la demanda de gestió de Programes Individuals d'Atenció per part dels Serveis Territorials de la Generalitat de Catalunya, i que la previsió de la producció dels serveis, no pot ser mai exacta. La tipologia del servei i els usuaris que atén tampoc fa fàcil la seva previsió, havent de parlar d'estimacions i aproximacions.

Els serveis socials bàsics dels respectius ajuntaments es reserven la possibilitat d'intercanviar, hores en horari laboral i hores en horari festiu i nocturn, així com hores d'atenció a llar o d'atenció a la persona. No obstant el Consell Comarcal, en interlocució dels corresponents ajuntaments, disposarà de les hores incloses en l'oferta de l'empresa adjudicatària segons les necessitats al llarg del període objecte d'aquest contracte, i retribuirà a l'empresa en funció de les hores realitzades, sol·licitades per part dels serveis socials bàsics dels ajuntaments.

Per aquest motiu, aquests disposen de la facultat de no esgotar el nombre total d'hores indicades a les ofertes (fins a un marge de reducció del 20% anual) i, per tant, de no esgotar el pressupost. Així mateix, i per necessitats del servei (increment de número de persones usuàries i/o intensitats dels serveis), l'import del contracte podrà ésser ampliat durant la vigència del mateix, amb els màxims indicats del 20%, en la durada del contracte.

Clàusula 6. Personal

6.1. Personal empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària es compromet a portar a terme, com a mínim, la següent política de personal:

- Les retribucions salarials del personal contractat per l'entitat adjudicatària han de ser, com a mínim, les que marqui el conveni col·lectiu del sector vigent de referència per a l'entitat adjudicatària.
- El personal ha d'estar degudament donat d'alta a la Seguretat Social.
- L'empresa adjudicatària ha de vetllar perquè el personal rebi supervisió regular.
- L'entitat adjudicatària assegurarà al seu personal formació continua de 20 hores anuals, com a mínim, dins de la jornada laboral, i fomentarà la formació complementària per a la promoció interna i augment de categoria.

L'empresa adjudicatària facilitarà, en el moment d'iniciar la gestió dels serveis objecte d'aquesta contractació, la relació del personal que el realitzarà, juntament amb les seves condicions substancials de treball (modalitat de contractació, jornada, horari, antiguitat, categoria professional, retribució i titulació o capacitat professional exigida per prestar el servei).

L'empresa adjudicatària farà visible la planificació mensual de cadascuna de les treballadores en el programa que poden consultar els tècnics del Consell Comarcal.

Qualsevol modificació de les persones que presten el servei s'haurà de comunicar a l'ajuntament corresponent i al Consell Comarcal, juntament amb l'acreditació de les condicions substancials de treball esmentades, per tal d'acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

Els perfils professionals (titulació, certificat de professionalitat i/o certificat d'acreditació de competències) del personal de l'empresa adjudicatària han de ser:

a) Serveis d'atenció personal: Els englobats dins de l'ocupació d'assistent/a d'atenció domiciliària, segons la normativa vigent.

Els treballadors/es d'atenció personal realitzaran les tasques definides pel tipus de servei d'atenció personal que s'hagin prescrit en cada cas.

En cap cas podran realitzar tasques de caire sanitari, per les quals sigui necessari estar en possessió d'una titulació acadèmica de la branca sanitària.

Si durant la prestació del servei s'observa alguna qüestió sobrevinguda que posi en risc greu a la persona usuària, no es podrà abandonar el domicili fins que s'hagin activat els recursos necessaris per garantir la seguretat de la persona.

b) Serveis d'atenció a la llar: Els englobats dins del conveni col·lectiu vigent del sector i que es prescriu en cada cas.

c) Servei d'atenció socioeducativa. Els professionals adscrits a aquesta categoria hauran de disposar de la titulació del cicle formatiu de Grau Superior d'Integració Social.

En els serveis d'atenció domiciliària en què els menors siguin els destinataris principals del servei prestat, l'empresa estarà obligada a sol·licitar als seus treballadors els certificats negatius del Registre Central de Delinqüents Sexuals. El Consell Comarcal podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària aquests certificats.

Les baixes, els permisos, les vacances anuals i les absències del personal hauran de cobrir-se amb personal propi o suplent, en tot cas a càrrec de l'empresa concessionària. Aquests canvis en el personal no poden comportar en cap moment la interrupció del servei, ni el poden perjudicar. En cas de malaltia del professional, el termini màxim per efectuar la substitució serà de 24 hores.

En cas de substitució del professional que habitualment presta el servei, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar al substitut les dades del cas per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert.

L'empresa adjudicatària es compromet a comunicar sempre a la persona usuària afectada qualsevol canvi de professional amb la màxima antelació possible, en qualsevol cas assegurant que la comunicació es fa abans de l'inici del servei amb el nou/nova professional. També comunicarà els canvis amb la major brevetat possible als SSB.

L'empresa adjudicatària uniformarà pel seu compte tot el personal al seu càrrec que presti el servei. L'uniforme inclou com a mínim una bata amb la identificació de la persona i el logotip de l'ajuntament corresponent amb una funda de plàstic i clip, guants i màscara, així com altre material en cas que sigui necessari, de conformitat amb els protocols de riscos laborals i amb la normativa sanitària vigent.

Correspon a l'empresa adjudicatària la funció de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal. Així perquè el personal que presti el servei disposi de les següents habilitats:

- Capacitat d'establir bona relació, empatia i assertivitat.
- Actitud discreta, de respecte i de manteniment del secret professional, de conformitat amb els codis deontològics propis de l'àmbit professional.
- Capacitat d'expressió oral i escrita.
- Capacitat d'anàlisi i de resolució dels problemes pràctics, econòmics i socials.

- Capacitat per a la comprensió i posicionament de les problemàtiques que haurà d'afrontar.
- Aptitud i coneixements per treballar en equip, col·laborar amb altres professionals i serveis de la xarxa.
- Capacitat de fer propostes.
- Actituds positives i proactives.

A nivell de producció del SAD, l'empresa adjudicatària designarà 1 coordinador/a tècnic/a a jornada completa per cada 1.500 hores i 1 coordinador/a de gestió a jornada completa per cada 3.000 hores mensuals de servei.

La figura del **coordinador/a tècnic/a** realitzarà les següents tasques:

- La coordinació dels serveis i de l'equip de treball i el seguiment tècnic de les persones usuàries.
- Coordinacions amb les treballadores socials dels centres de Serveis Socials.
- Donarà recolzament tècnic i supervisarà als treballadors/es familiars i auxiliars de la llar.
- Avaluarà i controlarà la qualitat del servei prestat.
- Realitzarà visites domiciliàries per a presentar als usuaris la treballadora familiar o auxiliar de neteja que efectuarà el servei, així com les visites de seguiment, urgències i valoració dels serveis prestats als usuaris.
- Emplenarà i revisarà el pacte de servei i el compliment dels protocols i prestacions per a cada usuari i la seva avaluació.
- Detectarà i comunicarà a la Direcció de l'empresa les incidències del servei, les situacions d'urgència i/o necessitat social.
- Realitzarà propostes sobre canvis en la intensitat o varietat dels serveis prestats en el domicili.
- Resoldrà incidències tècniques.
- Gestionarà les incidències dels usuaris del servei portant un recull setmanal que inclourà les intervencions fetes per solucionar-la.
- Realitzarà la planificació inicial d'un servei i coordinació amb el/la treballador/a que farà el servei.

Els professionals adscrits a aquesta categoria hauran de disposar de la titulació de diplomatura universitària o grau, en els àmbits socials o de salut, preferentment en Treball Social i/o Educació Social.

El coordinador/a tècnic/a haurà d'enviar als/a les referents de cada municipi planificacions setmanals on s'indiquin els horaris i domicilis del personal d'atenció directa.

La figura del **coordinador/a de gestió** realitzarà les següents tasques i funcions:

- Suport administratiu del servei, la planificació dels serveis i dels professionals.
- Organització dels serveis.
- Gestió de les incidències del SAD, tant d'usuaris com dels/de les treballadors/es.
- Realització de trucades telefòniques als Centres de Serveis Socials, usuaris, treballadors/es familiars i auxiliars de neteja.
- Modificació dels horaris i assignarà els serveis puntuals al personal, provocats per incidències puntuals (acompanyament metges...).
- Planificació de les suplències, vacances i contractacions temporals, explicant les planificacions de treball a les noves contractacions de personal.

- Informació als Centres de Serveis Socials de tots els canvis realitzats amb el personal com vacances, suplències, baixes, serveis coberts o no coberts, etc.
- Comunicació a la Direcció de l'Empresa totes les incidències produïdes.
- Realització del control d'hores, tant dels/de les treballadors/es familiars, dels i les auxiliars de geriatría en domicili i dels i les auxiliars de neteja.
- Facturació i elaboració d'albarans.

Els professionals adscrits a aquesta categoria hauran de disposar de la titulació de batxillerat o Formació Professional o Cicle Formatiu de Grau Mitjà (Tècnic/a Especialista en Atenció Socio sanitària, Treballador/a Familiar, Auxiliar d'Ajuda a domicili).

A nivell directiu, l'empresa adjudicatària designarà un representant que haurà de respondre a nivell de gestió d'aquest contracte davant de la persona responsable que designi el Consell Comarcal del Baix Llobregat. En aquest cas el professional ha de tenir capacitat de decisió i interlocució per part de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària vindrà obligada a substituir de forma immediata al personal que no resulti apte per al servei ofert o no compti amb la conformitat d'aquest Consell Comarcal, a petició raonada d'aquesta, prèvia comprovació de la mala conducta o mala praxis professional.

6.2. Subrogació de personal

En cas de subrogació, l'adjudicatari s'obliga a la subrogació del personal que actualment fa el servei, des de la data d'inici dels serveis, en els contractes del personal en referència al nombre de personal al servei prestat. En l'annex 4 dels plecs de clàusules administratives particulars es relaciona el personal actualment contractat susceptible de subrogació.

Es comunicaran les altes i baixes que es produeixin fins al moment de l'adjudicació definitiva d'aquest contracte. L'adjudicatari haurà d'informar de qualsevol alta o baixa de personal que es produeixi durant la vigència del contracte. Els beneficis no derivats de normes generals i concedides a partir d'aquella data seran responsabilitat exclusiva del contractista anterior. L'adjudicatari acomodarà l'esmentat personal a les previsions del projecte de prestació dels serveis i respectarà els drets i l'antiguitat.

Sistemes d'informació

L'entitat adjudicatària haurà de disposar dels següents mitjans materials necessaris per dur a terme la seva tasca:

1.- Telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries del servei del Baix Llobregat. Aquest telèfon servirà per atendre consultes i incidències que puguin afectar el servei de les persones usuàries i estarà actiu de dilluns a divendres, 8'00h a 20'00h. La resta d'horari es disposarà d'una bústia per tal que les consultes o incidències puguin ser respostes en l'horari d'atenció directa. Les incidències i consultes que s'atenguin hauran de ser enregistrades i derivades a les persones de referència que hagin de resoldre la qüestió plantejada.

2.- Programari per a la planificació, coordinació i gestió del servei d'atenció domiciliària.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels sistemes informàtics necessaris pel tractament de la informació, les dades i el registre documental, així com la connexió telemàtica del servei per realitzar una bona gestió i control del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar l'accés directe en temps real al seu aplicatiu informàtic de gestió al personal designat pel Consell Comarcal del Baix Llobregat (tècnic i de coordinació dels serveis socials bàsics de cada municipi i responsables del SAD del CCBLL).

L'aplicació informàtica de gestió de l'empresa adjudicatària contindrà tota la informació relativa al seguiment de cada un dels casos, així com de qualsevol incidència o informació rellevant que es produeixi en el desenvolupament del servei. Així, l'accés i consulta d'aquesta aplicació hauria de ser suficient per a que els professionals dels SSB tinguin coneixement de les situacions ordinàries.

No obstant, davant de circumstàncies extraordinàries, canvis significatius, propostes de canvis on cal l'aprovació dels SSB o discrepàncies en algun criteri, la referent municipal de SSB i el/la coordinador/a tècnic/a es coordinaran directament (informàticament, per telèfon o, si és necessari, presencialment), per tal de resoldre les incidències produïdes i evitar que tornin a succeir.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar i assumir el cost de:

- Formació a tot el personal designat pel CCBLL que hagi de fer ús de l'aplicació informàtica durant el primer mes de posada en marxa del servei. El CCBLL podrà sol·licitar en qualsevol moment noves sessions de formació per al nou personal que es vagi incorporant.
- Sistema de suport a la persona usuària i gestió d'incidències.
- La gestió de permisos d'accés.
- Un tutorial per explicar el funcionament de l'aplicació que posarà a disposició del CCBLL.

El programari de gestió del SAD haurà de complir els requisits següents:

- Accedir a la planificació horària de les persones usuàries dels serveis i dels treballadors/es que realitzen l'atenció directa.
- Verificar les dades en relació a l'activitat del servei (horaris, planificacions, control de l'assistència, incidències, vacances, absències, etc) i al compliment dels estàndards de qualitat exigits al plec.
- Consultar qualsevol contingut de l'expedient de les persones usuàries.
- Registre, control i seguiment de les incidències (canvis de treballadors/es, canvis d'horaris, absència de l'usuari/ària, serveis puntuals, baixes i permisos...) de manera que quedin reflectides en les planificacions i en la factura mensual que es generi de manera automàtica.
- Estar accessible les 24 hores/ 365 dies de l'any, disposar de les dades actualitzades en temps real i amb la possibilitat d'accés per una extranet.
- Tenir l'opció d'explotar les dades i registres a fulls de càlcul, a més de facilitar la confecció de diversos tipus de resums sobre el total de serveis atesos, per períodes, noves altes, baixes, incidències, etc., per tal de que els/les responsables de l'administració puguin disposar d'informes segons les necessitats de seguiment i control de l'execució del servei.

3.- Sistema de Control Presencial i d'hores del personal del servei d'atenció domiciliària.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari controlar la presència física (hora d'entrada i sortida) de cadascun dels seus treballadors/es mitjançant un Sistema de Control de Presència que permeti garantir la monitorització a distància de l'assistència de cadascuna de les persones assignades al contracte, i que permeti acreditar diàriament als responsables del CCBL el compliment d'aquesta assistència, a més a més de facilitar la confecció dels resums d'hores d'assistència del personal (temps de servei efectiu en el propi domicili) que sol·licitin els responsables del CCBL, ja siguin diaris, setmanals i mensuals, tant per cada usuari/ària atès/a, com per cada professional que intervingui.

El CCBL es reserva el dret de retribuir les hores realment prestades i justificades a cada usuari/ària mitjançant el sistema de control horari implantat d'acord amb el preu hora resultant de l'oferta adjudicada, sempre que es compleixi el temps mínim efectiu en el domicili. Per tant, l'adjudicatari, a més de no poder facturar i cobrar aquells serveis no justificats (les hores no justificades es consideraran com a no prestades), podria tenir que respondre davant dels responsables de contracte per l'incompliment significatiu i injustificat dels serveis d'atenció domiciliària sol·licitats pels serveis socials i planificats per l'adjudicatari per a cada usuari/ària.

Per aquells casos extraordinaris de serveis prestats a usuaris/àries que no disposin de les condicions requerides perquè funcioni el sistema de control horari implantat, l'empresa adjudicatària i el CCBL establiran abans de l'inici del servei altres mesures alternatives per a la seva justificació.

L'adjudicatari disposarà d'un mes des de l'inici del contracte per a instal·lar i garantir l'adequat funcionament del sistema de gestió i control del SAD, que servirà de base per a la facturació mensual de les hores realment justificades.

Clàusula 7. Obligacions i responsabilitats de l'empresa adjudicatària.

7.1. Obligacions de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte d'aquest contracte amb la deguda diligència i assumir, a més de les clàusules d'aquests plecs i el Plec de clàusules administratives i econòmiques, les següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica, de recursos i d'equip adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Tenir contractada una assegurança de responsabilitat civil per import mínim de 300.000,00€, la qual serà requisit indispensable per formalitzar el present contracte.
- Tenir contractada una pòlissa d'assegurança que garanteixi la cobertura d'accidents individuals.
- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- Informar sempre amb diligència i per escrit dels canvis que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària, que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- L'adjudicatari, sempre i en qualsevol cas, estarà obligat a informar als serveis socials municipals de qualsevol actuació que involucri a les persones usuàries i que es trobi

fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.

- Garantir la prestació del servei, destinant la infraestructura i recursos necessaris i suficients, així com ajudes tècniques en el casos que sigui imprescindible per l'execució d'aquest.
- Disposar d'un sistema tecnològic per a la gestió del servei. Aquesta plataforma informàtica ha de permetre la consulta de la informació dels serveis en execució i realitzats a temps real, des de qualsevol maquinari informàtic connectat a internet.
- Comunicar la proposta d'alumnes en pràctiques de les escoles de formació que intervinguin en el servei d'atenció a domicili, als corresponents municipis. Els ajuntaments decidiran si validen i accepten alumnes en pràctiques. Les respostes negatives per part dels ajuntaments seran per escrit i argumentades.
- L'adjudicatari assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal, vehicles i instruments de treball utilitzats puguin 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, segons el que disposin les normes vigents i sense que això repercuteixi en cap cas al Consell Comarcal o als corresponents municipis. Igualment, l'empresa adjudicatària, serà responsable de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada.
- L'adjudicatari assumirà i garantirà la defensa jurídica del seu personal contra les denúncies que es produeixin per qualsevol fet que es derivi de la prestació del servei i execució del contracte, així com de les responsabilitats que es puguin derivar i siguin reclamades pel Consell Comarcal i els corresponents ajuntaments, en cas de ser provats els fets denunciats.

7.2. Deure de confidencialitat

L'empresa adjudicatària està obligada a respectar el caràcter confidencial de tota aquella informació a la que tingui accés amb motiu de l'execució d'aquest contracte, amb excepció d'aquella informació que sigui de coneixement públic.

7.3. Mesures en cas de vaga legal

En cas de vaga legal, l'adjudicatari ha de garantir els serveis mínims i mantenir informat permanentment, al Consell Comarcal del Baix Llobregat i els respectius ajuntaments, sobre les incidències i desenvolupament dels serveis.

Finalitzada aquesta, caldrà que l'adjudicatari emeti un informe sobre els serveis mínims prestats en un termini d'una setmana. Es valorarà la deducció corresponent i es comunicarà per escrit a l'adjudicatari.

Clàusula 8. Execució simultània d'altres serveis

Els serveis socials bàsics municipals podran executar simultàniament, per si o per tercers, altres serveis conjuntament als sol·licitats en aquest contracte (per exemple menjars a domicili, etc.). En tal cas l'empresa adjudicatària donarà tota classe de facilitats i complirà les ordres dels responsables de serveis socials municipals que tendeixen a coordinar els treballs per al millor desenvolupament de l'atenció domiciliària i dels serveis socials en el seu conjunt.

Clàusula 9 . Difusió del servei, documentació i drets d'imatges

La presentació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, persones, organismes, etc. públics i privats, com amb els mitjans de comunicació, correspon al Consell Comarcal del Baix Llobregat i als corresponents ajuntaments. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'empresa adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon als corresponent ajuntaments i al Consell Comarcal la titularitat de la documentació derivada de la relació amb les persones usuàries del servei, documentació que pot adoptar tant la forma escrita com qualsevol altra.

També, la titularitat de la documentació 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'empresa adjudicatària 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 comarcal del servei. Els serveis municipals indicaran al Consell Comarcal l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i a la imatge externa de l'entitat adjudicatària.

Clàusula 10. Finalització del contracte

Quan finalitzi la vigència del contracte, el contractista que acabi la prestació efectuarà un traspàs dels casos que estigui portant a la nova entitat adjudicatària o ajuntament corresponent, en el termini dels vuit dies previs a l'inici de la nova prestació.