



Ajuntament de Moià

Plaça Sant Sebastià, 1
08180 Moià
Telèfon: 93 830 00 00
Correu electrònic: ajuntament@moia.cat

Expedient: 262/2024

Procediment: Contractacions

Títol: Plec de clàusules tècniques particulars que han de regir el contracte de serveis per a la prestació del servei d'àpats a domicili.

PLEC DE CLAUSULES TÈCNiques PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI.

Clàusula Primera. Objecte.

El present contracte té per objecte la gestió del servei d'àpats a domicili, que consisteix en la preparació i lliurament a domicili, d'àpats equilibrats i saludables, adaptats a les seves necessitats, en adequades condicions de qualitat i higiene, tal com es detalla en aquest plec de clàusules.

Clàusula Segona. Definició.

El servei d'àpats a domicili, és un servei inclòs dins la Cartera de Serveis Socials i que forma part del conjunt de serveis d'atenció domiciliària. Els serveis d'atenció domiciliària municipals ofereixen un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis que poden ser prestats de forma conjunta o separatament segons siguin les necessitats dels usuaris. Aquests serveis són prestats principalment en el domicili de la persona usuària o en el seu entorn veïnal habitual i s'orienten a resoldre els problemes o limitacions d'autonomia personal de la persona usuària del servei.

La determinació del pressupost base de licitació es realitza mitjançant la modalitat de preu unitari, amb un import màxim per àpat de 8,05€ (mes el 10% IVA)

Tenint en compte una previsió de poder oferir 15 àpats al dia – la qual és merament orientativa-, el pressupost base de licitació anual és de 44.073,76 € (IVA inclòs).

Clàusula Tercera. Objectius.

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

Els objectius específics del servei serien els següents:

- Possibilitar que les persones puguin romandre a casa seva i en els seu entorn habitual durant tant temps com sigui possible i amb la major qualitat de vida, evitant o retardant institucionalitzacions.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que per diverses circumstàncies es trobin limitades en la seva autonomia personal.
- Garantir que l'usuari del servei faci, diàriament i com a mínim un àpat adequat al seu estat de salut.
- Prevenir situacions de risc de malnutrició o les seves conseqüències sobre la salut.
- Donar suport a famílies que es troben en crisi temporal, sense suplir les seves responsabilitats.





Ajuntament de Moià

Plaça Sant Sebastià, 1
08180 Moià
Telèfon: 93 830 00 00
Correu electrònic: ajuntament@moia.cat

- Donar suport especialment a aquelles persones i/o famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

Clàusula Quarta. Persones beneficiàries.

Persones que viuen i estan empadronades a Moià i que són derivades pels professionals de Serveis Socials tenint en compte els següents criteris:

- Persones majors de 65 anys, persones amb discapacitats, 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. Es tindrà en compte el suport social i/o familiar del qual disposen (manca de suport o suport insuficient) com també nivell de renda per tal de prioritzar l'assignació dels servei.

Clàusula Cinquena. Característiques del servei.

El servei d'àpats a domicili es presta de forma coordinada per tal de garantir una atenció integral a les necessitats dels usuaris, donant una resposta adequada a les situacions de necessitat que es presentin en cada cas. Aquest servei, a la vegada, està integrat en el conjunt dels Serveis d'Atenció Domiciliària (en endavant SAD) i dels Serveis Socials Bàsics (en endavant SSB).

L'empresa adjudicatària tindrà les següents funcions:

1. Elaborar els menús setmanals dins de la dieta corresponent
2. Realització del control nutricional
3. Elaboració del llistat dels menús mensuals
4. Transport dels menús, setmanalment al domicili de l'usuari
5. Proporcionar els aparells per escalfar el menjar, quan l'usuari no en disposi.
6. Coordinar amb el responsable de l'Ajuntament en relació als usuaris del servei: altes i baixes, seguiment del servei, incidències.....

El sistema objecte del contracte és d'alimentació en fred amb escalfament al domicili. Per a la realització del servei, l'empresa adjudicatària haurà d'ajustar-se a les següents condicions de prestació:

- Utilitzar com a tècnica de producció i distribució d'aliments la LINEA FREDA.
- Acomplir la normativa a seguir per a la correcta manipulació, elaboració, cuinat i transport de les matèries primeres per a la confecció dels menús previstos.
- La distribució dels àpats es realitzarà en vehicles que han de reunir les característiques apropiades per garantir que els menús arribin en òptimes condicions de temperatura i presentació.
- Tenir registre sanitari en vigor i complir la normativa vigent en matèria de salut alimentària en menjars preparats, el seu transport i al·lèrgens, així com tota la normativa sanitària aplicable.
- Disposar de les unitats logístiques d'elaboració dels menjars que deuran reunir els requisits administratius i sanitaris que exigeix la normativa vigent.
- Utilitzar recipients pel transport del menjar adequats, preferentment amb tanca hermètica. L'empresa adjudicatària és el responsable de que els envasos utilitzats compleixin amb les condicions generals dels materials en contacte amb els aliments. Els





Ajuntament de Moià

Plaça Sant Sebastià, 1
08180 Moià
Telèfon: 93 830 00 00
Correu electrònic: ajuntament@moia.cat

transports i els recipients dels aliments seran responsabilitat de l'empresa adjudicatària del servei i hauran de reunir les característiques sanitàries marcades per llei i garantir el bon estat de conservació i higiene dels aliments.

- Disposar dels mitjans necessaris per la elaboració d'un menú alternatiu amb la finalitat de solucionar situacions imprevistes.
- En el cas que es puguin produir incidències respecte al producte que ha de rebre cada persona usuària del servei com la manca total o d'alguna part del menú, l'entrega fora del recipient prescrits, o d'algun producte que la persona usuària pogués rebre al domicili en males condicions, l'empresa repararà la no conformitat que s'ha produït amb urgència.
- L'entitat adjudicatària haurà de presentar els menús mensualment a la persona que es designi des de SSB i a les persones beneficiàries del servei, especificant el pes i qualitat dels ingredients bàsics de cada menú i la planificació dels àpats diari amb una previsió mensual. Els menús hauran de ser supervisats part d'una persona especialista en nutrició i dietètica.
- L'àpat a servir al domicili ha d'incloure àpat complet: un primer plat, un segon plat, postres segons les necessitats de l'usuari i envasat individualment.
- S'han de garantir diferents tipus de dieta per a les diferents necessitats previsibles dels usuaris: hiposòdica, hipocalòrica, triturada, tova, diabetis, sense gluten, intoleràncies... per tal d'assegurar l'adequació als requeriments mèdics, dietètics, culturals, etc.
- Els continguts dels menús s'han d'adaptar a l'època estacional i al calendari festiu i tradicional.
- Els àpats han d'estar correctament identificats i/o etiquetats amb el nom de la persona i tipus.
- Els àpats es lliuraran en el domicili de la persona beneficiària comprovant que resten emmagatzemats a la nevera.
- Des de l'inici del servei fins la finalització del mateix, el repartidor haurà d'informar i assessorar a les persones usuàries en aquelles qüestions i dubtes que manifestin respecte el servei.

Clàusula Sisena Organització 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 són el transport, estris necessaris i qualsevol altre cost derivat de l'adequada prestació del servei.

Es garantirà la cobertura del servei els 7 dies a la setmana. La prescripció del servei és a càrrec SSB: La planificació setmanal d'àpats per cada persona usuària ve determinada per la situació de la persona i la valoració dels SSB; atenent la situació de la persona i la valoració professional es pot disposar des d'un àpat a la setmana fins a 7.

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

Per determinar la freqüència de subministraments setmanals, es farà en base a les condicions de conservació dels aliments al domicili de la persona beneficiària i serà preferentment de 1 dia per cobrir 2 dies d'àpats, 2 dies a la setmana per cobrir 5 dies d'àpats i 3 dies per cobrir 7 dies d'àpats. És important garantir un horari estable pel que fa al lliurament de l'àpat a domicili.





Ajuntament de Moià

Plaça Sant Sebastià, 1
08180 Moià
Telèfon: 93 830 00 00
Correu electrònic: ajuntament@moia.cat

L'adjudicatari ha de disposar dels recursos necessaris per tal de fer l'entrega dels àpats el/s dia/es i hora establerta.

Cal garantir que el fet que hi hagi un o varis dies de festa setmanals no alteri la freqüència prevista en el lliurement dels àpats: si el repartiment s'escau en un dia festiu l'empresa adjudicatària ha de comunicar a les persones usuàries el dia es realitzarà.

Clàusula Setena. Coordinació

Per realitzar l'alta del servei, el professional de SSB enviarà la sol·licitud a la persona responsable assignada per l'empresa adjudicatària mitjançant els sistemes d'informació/comunicació establerts: l'empresa ha de garantir una resposta en el termini màxim de 72 hores naturals a les demandes d'alta.

L'adreça exacte de lliurament és notificada prèviament per part de Serveis Socials a l'empresa adjudicatària, com també el tipus de dieta, telèfon de contacte i altres informacions d'interès.

L'empresa adjudicatària ha de prestar el servei a aquelles persones que li són indicades per SSB que seran considerades usuàries dels serveis municipals.

L'empresa designarà un responsable per a la coordinació tècnica de servei, com a garantia per a l'aplicació efectiva i qualificada del servei. Aquesta coordinació es farà amb la persona que designi l'Ajuntament, que serà l'encarregada de la coordinació general necessària per al bon funcionament del servei.

La coordinació es realitzarà, com a mínim dos cops a l'any de forma sistemàtica, i totes aquelles vegades que per les circumstàncies sigui necessàries.

L'adjudicatari també estarà obligat a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats sol·licitada pels responsables dels Serveis Socials Municipals, com per exemple:

- La realització del seguiment i incidències del personal que manté relació directa amb les persones beneficiàries del servei.
- La comunicació de variacions i altres dades del personal d'atenció directa amb les persones beneficiàries del servei
- Lliurar mensualment el calendari de menús i la relació dels serveis realitzats als SSB
- Els treballadors/res de l'empresa adjudicatària comunicaran a l'empresa les incidències que es produeixen en la persona, el domicili o l'entorn de la persona usuària, així com aquelles que impedeixen o afecten la realització del servei dia i hora acordat. La comunicació es farà de manera immediata per correu electrònic i dins de l'horari de servei. Posteriorment les faran constar també en els fulls de seguiment de cada cas que haurà de lliurar mensualment SSB la empresa adjudicatària.

La persona responsable per la empresa adjudicatària ha de:

- Realitzar les propostes sobre canvis en la prestació del servei
- Alertar a SSB sobre qualsevol alteració del servei
- Mantenir constantment informes a SSB sobre funcionament del servei assumint directrius que l'Ajuntament dicti a l'empresa adjudicatària en tot el referent a l'adequada atenció a cada persona usuària i a la bona marxa dels serveis en general

Clàusula vuitena. Obligacions de l'entitat o empresa adjudicatària

El contractista estarà obligat a complir les següents obligacions sense perjudici de les seves obligacions reglamentàries en la prestació de serveis i contractació pública:

- Garantir que el servei es realitza efectivament i d'acord amb les condicions assignades pels SSB.





Ajuntament de Moia

Plaça Sant Sebastià, 1
08180 Moia
Telèfon: 93 830 00 00
Correu electrònic: ajuntament@moia.cat

- Recepcionar la comanda en la què constarà la tipologia de la dieta, els dies de prestació del servei, si disposa o no de dispositiu de re termalització.
- Comprovarà que la instal·lació elèctrica de l'habitatge està preparada per a suportar els electrodomèstics imprescindibles per al servei.
- Proveir d'aparell d'escalfament d'aliments a les persones usuàries del servei que no en disposin, sense que això suposi cap increment de preu pel servei.
- El dia que s'inicia el servei, l'empresa informará a l'usuari de les característiques del servei, dies i horari de lliurament dels àpats.
- Posarà a disposició dels usuaris un telèfon en el que comunicar les incidències diàries i immediates. S'informarà de la seva existència al començament del servei.
- Comunicarà totes les incidències en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement i, de manera immediata, aquelles que siguin urgents.
- Assegurarà la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes per al seguiment de l'execució del servei.
- Presentarà als SSB un informe de seguiment trimestral i una memòria anual del funcionament del servei.
- Haurà d'aplicar els protocols i procediments que sobre el servei estableixi l'Ajuntament de Moia.
- L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa, hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a del servei.
- Disposar a la nevera de les persones beneficiàries els envasos que contenen el menjar.
- Comprovar el bon funcionament del frigorífic i aparell escalfament d'aliments de les persones beneficiàries.
- Retirar del domicili aquells menjars que no han estat consumits i es trobin en procés de caducitat no apte per al consum.
- Des de l'inici del servei fins la finalització del mateix el repartidor tindrà que informar i assessorar a les persones usuàries en aquelles qüestions i dubtes que manifestin respecte al servei.
- L'adjudicatari facilitarà als repartidors un protocol i farà la formació pertinent sobre indicacions de risc observables.
- Mantenir prèvia i puntualment informats als responsables dels SSB, de totes les modificacions que puguin realitzar-se sobre la planificació dels menús establerts.
- Participar en les coordinacions que siguin necessàries per a un bon seguiment del servei.

Altres obligacions de l'adjudicatari:

L'entitat/empresa adjudicatària estarà obligada a :





Ajuntament de Moià

Plaça Sant Sebastià, 1
08180 Moià
Telèfon: 93 830 00 00
Correu electrònic: ajuntament@moia.cat

- Aportar el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte d'aquests plecs fent-se càrrec de les suplències de personal necessàries per mantenir els serveis utilitzant qualsevol de les fórmules previstes en la legislació social vigent. El personal de l'empresa contractada realitzarà els serveis a domicili sempre degudament documentat i identificats
- En cas de resolució del contracte concessional no serà d'aplicació la successió empresarial dels treballadors adscrits a la concessió ni conferirà aquests la condició de funcionaris ni crea cap relació de treball o dependència respecte a l'ajuntament. Tot el personal dependrà únicament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest i l'Ajuntament existeix cap vincle de dependència funcional ni laboral.
- L'adjudicatari s'obliga a complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- L'adjudicatari resta obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, de seguretat social i de seguretat i salut i higiene en el treball i a disposar d'una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil per cobrir possibles responsabilitats derivades del servei.
- Correspon a l'adjudicatari les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat.

Clàusula Novena. Obligacions de l'Ajuntament.

És responsabilitat de l'Ajuntament de Moià mitjançant els SSB :

- La informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés, la recepció i gestió de la demanda, identificació de les necessitats i realització del diagnòstic.
- La identificació de les necessitats adquirides per manca d'autonomia personal i funcional de la ciutadania i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- L'assignació del servei d'àpats a domicili a cada persona o família.
- La comunicació a l'empresa adjudicatària dels casos als que s'haurà de prestar el servei i les condicions de la prestació.
- L'aprovació de la data d'inici del servei, així com de les posteriors modificacions.
- La decisió i posterior comunicació de la no continuïtat del servei assignat a les persones i famílies.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció a les persones usuàries.
- Seguiment, avaluació, 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.





Ajuntament de Moià

Plaça Sant Sebastià, 1
08180 Moià
Telèfon: 93 830 00 00
Correu electrònic: ajuntament@moia.cat

Clàusula Desena. Avaluació

Sistema de recollida de dades i d'avaluació

L'avaluació es realitza de forma continuada, deixant constància del seguiment i avaluació feta per a cadascun dels usuaris

La programació ha de tenir eines d'avaluació i seguiment per poder implantar processos de millora en les accions programades i els recursos destinats a les mateixes.

Es farà una memòria trimestral i una anual que recollirà indicadors quantitatius i qualitatius de tota l'activitat programada

El procés avaluador mínim haurà de tenir en compte la presentació de memòries trimestrals i una memòria final al desembre de cada any. Es procedirà a la recollida de dades que es sol·licitin en els moments que es considerin pels SSB. Es valoraran tan els indicadors quantitatius com els qualitatius, donada la complexitat del servei, a l'hora de avaluar.

INDICADORS QUANTITATIUS MINIMS

a. En relació a L'APROFITAMENT del servei d'àpats a domicili

En relació a l'aprofitament del servei d'àpats		
	homes	dones
0-17 anys		
18-64 anys		
65-75 anys		
Menú bàsic		
Menú triturat		
Altres específics		

b. En relació a les ALTES I LES BAIXES del servei

	Homes	Dones
Numero ALTES		
Número de BAIXES		
Temps d'espera mitja per rebre servei		
Temps d'estada mitja al servei		
Llista d'espera		

c. En relació a les QUEIXES PROPOSTES I SUGGERIMENTS

	Homes	Dones
Nº Queixes presentades per escrit		





Ajuntament de Moià

Plaça Sant Sebastià, 1
08180 Moià
Telèfon: 93 830 00 00
Correu electrònic: ajuntament@moia.cat

Nº Propostes i/o suggeriments per escrit		
--	--	--

INDICADORS QUALITATIUS MÍNIMS

- S'avaluarà el grau de satisfacció dels usuaris, així com la fidelitat i la demanda creixent o decreixent dels servei especificant els motius de les variacions
- S'avaluarà el grau de satisfacció del servei en general, diversitat en els menús, productes de proximitat, tracte amb l'usuari.

Clàusula onzena. Facturació del servei

La facturació dels serveis prestats d'acord amb aquest contracte es presentarà entre el dia 1 i 5 de cada mes. La unitat de mesura del servei serà l'àpat servit al domicili de l'usuari.

Es presentarà la factura especificant els cognoms i noms dels beneficiaris, ordenats alfabèticament, nombre de serveis per persona, total menús servits i usuaris totals.

Mensualment es presentarà també el resums de l'albarà amb les mateixes especificitats que la factura, més les dates d'alta, suspensions i baixes, així com tots els albarans signats per l'usuari/a del servei. Quan el servei s'interrompi degut a una incidència que la persona usuària no ho ha comunicat en temps i forma establerta, l'adjudicatari facturarà l'àpat fins a un màxim d'un repartiment. En els casos de suspensió dels servei (temporal) degudament comunicada, l'empresa no facturarà el servei a l'Ajuntament.

Segons la ordenança fiscal núm. 23 que regula el preu públic per la prestació del Servei d'Atenció Domiciliària, s'estableix un preu públic de l'àpat en 7,15 €.

Clàusula Dotzena. Finalització del contracte

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/empresa adjudicatària en el termini dels cinc dies previstos abans de l'inici de la nova prestació. En aquest traspàs es farà relació actualitzada de persones a les quals es presta el servei, el tipus de dieta de cada persona, així com el calendari concret de prestació.

