



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ PER CONCURS PÚBLIC D'UN CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE MENJADOR A DOMICILI A GRANOLLERS.

Clàusula 1. Objecte del contracte

En el marc del que estableix la llei 12/2007, d'11 d'octubre de Serveis Socials, els serveis socials bàsics constitueixen un conjunt d'accions adreçades a atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups. Aquestes actuacions contribueixen a la prevenció de les problemàtiques socials, el tractament de les situacions més vulnerables i l'atenció a les persones en situació de dependència i discapacitat.

L'objecte d'aquest contracte es la prestació, per part de l'empresa adjudicatària, del servei de menjador a domicili adreçat a persones dependents o en situació de vulnerabilitat que visquin a Granollers. Es tracta de proporcionar al domicili del beneficiari del servei àpats equilibrats i saludables, adaptats a les seves necessitats, en adequades condicions de qualitat i d'higiene.

Definició del servei:

L'empresa adjudicatària prestarà el servei integral d'àpats refrigerats a persones majors de 64 anys amb dependència temporal o permanent i manca de suport familiar i social que tenen dificultats a causa de la manca d'autonomia a l'hora de seguir una alimentació correcta. També podran ser beneficiaries del servei les persones menors de 64 anys reconegudes com a dependents en similars situacions socials i les persones menors de 64 anys amb dependència transitòria, derivada d'un accident o malaltia i manca de suport familiar i social, prèvia valoració tècnica del cas.

La quantitat de serveis serà per un nombre estimat de 10.970 menús anuals a raó d'un àpat diari per usuari.

Els usuaris del servei d'àpats a domicili seran determinats per l'Ajuntament, d'acord amb la proposta tècnica presentada pels tècnics dels Serveis Bàsics d'Atenció Social i d'acord amb la disponibilitat pressupostària municipal.



L'empresa adjudicatària estarà obligada a acceptar la relació inicial d'usuaris del servei d'àpats a domicili amb les corresponents propostes personalitzades, així com les variacions que es puguin produir en aquesta relació al llarg del desplegament del contracte.

El servei d'àpats a domicili s'ha de prestar amb els mateixos criteris i el mateix índex de qualitat tot el període d'execució del contracte respectant el repartiment de com a mínim 1 cop a la setmana.

Quan un dels dies de repartiment caigui en dia festiu, l'empresa ha de tenir prevista una alternativa pel repartiment del menjar que haurà de comptar amb el vist i plau de la persona responsable del servei per part de l'Ajuntament i serà la mateixa empresa la responsable d'informar a cadascun dels usuaris del canvi de data.

L'empresa s'encarregarà de recordar els canvis telefònicament o per escrit, cada ocasió que ho requereixi.

Clàusula 2. Objectius i Principis

2.1. Objectiu principal:

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

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



El servei d'àpats a domicili actua de forma preventiva i assistencial amb l'objectiu de garantir als usuaris una alimentació suficient, equilibrada, personalitzada i adaptada a prescripció mèdica. Per tal d'assolir aquest objectiu l'Ajuntament portarà a terme les següents accions:

- La valoració i proposta de la conveniència del servei d'àpats a domicili, La proposta de servei serà presentada pels equips de Serveis Socials Bàsics d'Atenció Social, als quals els correspon comunicar al responsable del Servei d'àpats a domicili de l'Ajuntament, els casos per qui es proposa la prestació del servei.
- L'aprovació i la comunicació amb la documentació necessària corresponent de la sol·licitud d'alta en el servei municipal d'àpats a domicili,.
- Vetllar per que els domicilis dels usuaris del servei estiguin equipats amb el que és necessari per emmagatzemar i escalfar el menjar que s'hi lliuri. Serà responsabilitat del professional de referència que proposi el servei, fer les comprovacions i/o propostes corresponents a tal efecte.
- El seguiment de protocol de relació amb l'empresa.
- L'articulació de serveis i recursos que cooperin de forma organitzada en la consecució dels objectius d'afavorir la igualtat d'oportunitats en les atencions a l'usuari, promovent conjuntament accions de caràcter compensatori en relació amb les persones que es troben en situacions socioeconòmiques desfavorables.
- L'establiment de sistemes propis de control de qualitat del servei.

2.2. Objectius específics:

Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual dels usuaris, estimulant l'adquisició de competències personals.

Prevenir situacions de crisi i deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.

Evitar o retardar els internaments en centres residencials d'aquelles persones que degut a les seves mancances no puguin continuar vivint en el seu domicili sense ajut o suport.

Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.



2.3 Principis

El Servei d'Àpats a domicili de l'Ajuntament de Granollers vol ser un servei de cura i atenció a la persona i es fonamenta en els següents principis:

- La seguretat en la forma de desenvolupar el servei (pràctiques segures de treball).
- La privacitat de la persona usuària i del seu domicili.
- La confidencialitat de totes les dades de la persona usuària.
- L'autonomia: es fomentarà i potenciarà, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones.
- El respecte als valors, les preferències i les necessitats expressades per la persona.
- La participació: les persones usuàries i el seu entorn cuidador, seran plenament informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament.
- La seva participació en les decisions sobre el servei que els afectin directament.
- La personalització del servei, intentant ajustar-lo al màxim a les seves necessitats i preferències.
- Reconeixement de l'entorn cuidador, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.

Clàusula 3. Persones destinatàries

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

Han de disposar d'un habitatge en bones condicions, subministrament elèctric i electrodomèstics per poder guardar i preparar els àpats que se'ls aportin.

Clàusula 4. Característiques del servei

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

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

- Preparar i elaborar els àpats corresponents als diferents tipus de dietes definides.
- Utilitzar com a tècnica de producció i distribució d'aliments la LÍNIA FREDA.



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

CLÀUSULA 5. Organització i funcionament del servei:

5.1 Prescripció del servei d'àpats a domicili

Els professionals dels Serveis Socials Bàsics municipals realitzaran la valoració i prescripció del servei a cada persona indicant el tipus de dieta que necessita.

5.2 Activació del servei

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

L'adjudicatari, un cop rebí la petició de servei, disposarà d'un termini màxim de 72 hores per a iniciar els casos regulars i un termini màxim de 24 hores per a prescripcions d'urgència. En el cas que calgui posar un microones al domicili, l'empresa l'haurà de proporcionar el primer dia del servei.

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

5.4 Preu i facturació dels serveis

Mensualment, dins dels quatre primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà, la relació dels serveis segons els dies del mes anterior.

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

- Ordenat alfabèticament per cognoms i nom de l'usuari
- Especificant el tipus de dieta
- Dies de cobertura del servei
- Nombre d'àpats consumits mes



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

Clàusula 6. Programació i composició de menús

Amb aquest servei es garantirà el servei com a màxim del dinars els 7 dies de la setmana.

El servei s'organitza en una planificació setmanal, S'hauran de garantir diferents tipus de dieta, i aquestes hauran de ser degudament supervisades per un Nutricionista 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. donant opció a triar com a mínim entre tipus de dietes:

- Basal o normal
- Hipocalòrica
- Hipercalòrica
- Hiposòdica
- Per diabètics
- Sense gluten
- Vegetariana
- Vegana
- Sense porc

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

- Dieta fàcil masticació
- Dieta triturada

Cal oferir uns menús que garanteixin el dret a una alimentació saludable (suficient, completa, equilibrada, adaptada, satisfactòria, segura i sostenible), respectant l'apetència i les referències personals.

La preparació dels menús ha d'atendre les necessitats específiques de l'usuari, d'acord amb la prescripció mèdica corresponent, i es preveurà les intoleràncies i/o al·lèrgies als aliments que puguin tenir els usuaris del servei.

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



Es tindrà present en la preparació de menús el calendari festiu, per tal de mantenir en el domicili les celebracions i tradicions del país: Nadal, Nit de Nadal, Sant Esteve, Nit de Cap d'Any, Reis, Pasqua, Sant Joan, Tots Sants. (Sempre respectant la dieta prescrita)

Cada plat es serveix en barquetes individuals:

- Utilitzar envasos reutilitzables, i quan sigui possible, utilitzar envasos secundaris/de transport, amb continguts elevats en matèries primeres renovables.
- Els envasos utilitzats han de ser d'un material apte per a ús alimentari.
- A l'etiqueta amb text d'un tamany el més gran possible que permeti la lectura als beneficiaris del servei dels següents ítems:
 - el nom del plat
 - la composició
 - la data d'elaboració
 - la data de caducitat
 - les condicions de conservació
 - procés de reescalfament a seguir
 - gramatge de cada plat, nutrients, ...

Caldrà informar sobre la programació de menús de manera entenedora i fàcil de llegir, i que els dibuixos o les imatges que la puguin acompanyar no dificultin la comprensió del menú.

Cal especificar el tipus de dieta (bàsica, amb control d'aportació calòrica, de greixos, d'hidrats de carboni, de proteïnes, de residu, etc.).

És convenient també especificar el tipus de preparació (bullit, planxa, forn, fregit, etc.) i d'ingredients principals de tots els plats (primer plat, segon plat, guarnicions i postres), i també el tipus de salsa, pasta, arròs, llegum, peix, ous, carn, etc

A les fitxes tècniques dels plats i a les etiquetes, cal indicar els gramatges, els nutrients, l'aportació calòrica diària i els al·lergògens de declaració obligatòria de tots els àpats

Amb la finalitat d'aconseguir una aportació energètica i nutricional de manera equilibrada, és important que les freqüències d'aliments ofertes s'ajustin a les recomanacions. A continuació, es presenten les freqüències orientatives de consum dels diferents grups d'aliments:



C. Portalet, 4, 5a
Tel. 93 842 66 65
08401 Granollers
benestarsocial@granollers.cat

NIF P-0809500-B

Grups d'aliments	Freqüència de consum
Hortalisses	Com a mínim, en el dinar i el sopar
Farinacis ¹ integrals	En alguns àpats del dia i segons la tolerància individual
Fruita fresca	Com a mínim, 3 peces al dia
Fruita seca (crua o torrada)	De 3 a 7 vegades per setmana
Llet, iogurt i formatge (o begudes vegetals enriquides amb calci i sense sucres afegits)	2-3 vegades al dia
Aliments proteics ²	No més de 2 vegades al dia, alternant:
Llegums ³	Com a mínim 4 vegades a la setmana
Ous ⁴	3-4 vegades a la setmana
Peix ⁵	2-3 vegades a la setmana
Carn ⁶	3-4 vegades a la setmana (carn vermella, 2 vegades a la setmana com a màxim)
Aigua ⁷	1,6 litres de líquid al dia (6 gots) les dones, 2 litres de líquid al dia (8 gots) els homes
Oli d'oliva verge	Oli d'oliva verge per amanir i cuinar, i oli d'oliva o gira-sol altooleic per cuinar i per fregir
Begudes ensucrades i sucs, embotits i carns processades, ⁸ patates xíps i <i>snacks</i> salats, llaminadures, brioixeria, postres làcties ensucrades, galetes, etc.	Com menys millor

1 Es consideren farinacis el pa, la pasta, l'arròs, el cuscús, etc. (que convé que siguin integrals) i, també, la patata i altres tubercles.

2 En cas de dietes vegetarianes, cal basar-se en llegums, fruita seca, ous i lactis, segons els tipus de dieta (ovolactovegetariana, ovovegetariana, lactovegetariana o vegana).

3 Els llegums, per la seva composició nutricional rica en hidrats de carboni i en proteïnes, es poden considerar en el grup d'aliments farinacis i, també, en el de proteics (carn, peix, ous i llegums), i poden constituir un plat únic.

4 Es poden consumir ous sense problemes, encara que en general es recomana limitar-los a 3-4 per setmana. El consum de clares d'ou pot ser beneficiós quan es vol incrementar l'aportació de proteïnes.

5 És convenient diversificar el tipus de peix, tant blanc com blau, i, preferentment, de pesca sostenible. Els bunyols de bacallà, les crestes de tonyina, les croquetes i les delícies, per la poca quantitat de peix que contenen, no es consideren una ració, i es consideren precuinats, si no s'han elaborat a la mateixa cuina.

6 Es considera carn vermella tota la carn muscular dels mamífers, incloent-hi la carn de bou, vedella, porc, xai, cavall i cabra. La carn blanca és, per tant, la carn d'aus, com també la de conill. La carn processada és la que ha estat transformada a través de la salaó, la curació, la fermentació, el fumatge o altres processos per millorar-ne el gust o la conservació (inclou pernil, salsitxes, hamburgueses, mandonguilles, carn en conserva, carn seca, preparacions i salses a base de carn, etc.).

7 És convenient beure sovint aigua i altres líquids, sopes, infusions, aigües aromatitzades, gelatines, etc., al llarg del dia, tot i no tenir set. L'aigua de l'aixeta, provinent d'una xarxa de distribució pública, és apta i saludable per al consum i evita la utilització d'envasos d'un sol ús.

Font: adaptat de la guia *Petits canvis per menjar millor*, ASPCAT, 2019



L'estructura tipus de l'àpat del dinar és la següent:

- Primer plat: hortalisses, farinacis preferentment integrals, llegums o tubercles
- Segon plat: aliment proteic (llegums, peix, ous o carn)
- Guarnició (en funció de la composició del primer i del segon plat): hortalisses o farinacis integrals, llegums o tubercles
- Pa i postres

Qualitat de les matèries primeres

Tal i com indiquen els plecs, l'empresa vetllarà en tot moment perquè la qualitat de les matèries primeres que s'utilitzin en les preparacions culinàries i la qualitat dels menús que es serveixen sigui òptima, i compleixin les obligacions que s'estableixen en el Plec Tècnic, tant des del punt de vista nutricional, com sanitari i de respecte al medi ambient.

MATÈRIES PRIMERES: En la tria de les matèries primeres, dels menús i dels mètodes de preparació culinària, es seguiran les recomanacions sanitàries i dietètiques de les que es té una evidència que contribueixen a adquirir hàbits de dieta saludable o que tenen una repercussió positiva per a la salut i el medi ambient alguna de les quals s'indiquen seguidament.

Fruita: Fruita variada, fresca i de temporada

Verdures i hortalisses: hortalisses patata i el moniato i Verdura variada, fresca i de temporada .

Cereals i farines: Ús de cereals integrals, la pasta i l'arròs integral

Llegums. Els cigrons, les lleties i la mongeta.

Ous: Ús d'ou fresc seguint la normativa alimentària establerta en la restauració col·lectiva, i que el primer dígit del codi que indica la forma de cria sigui el zero.

Làctics: Naturals sense edulcorants.

Oli: Ús d'oli d'oliva verge.

Carns: S'optarà per la carn fresca, de pollastre i de vedella.

Peixos: Prioritàriament peix fresc i capturat amb mètodes respectuosos amb el medi marítim.

Adequat per al grup d'edat, ha d'estar desespinat, alternant el peix blanc i el blau i exclourem la panga, la perca i el provinent de piscifactories (així com el peix blau de mida gran -peix espasa, emperador, caçó, tintorera i tonyina-).

Exclusions: S'exclou l'additiu de glutamat monosòdic (E-621), concentrats de brous i qualsevol altre greix i oli que no sigui d'oliva verge.

Aliments precuinats: No s'admetrà cap tipus d'aliment precuinat.

La utilització de sal en les preparacions ha de ser baixa o moderada i, segons les recomanacions d'institucions com l'Organització Mundial de la Salut, ha de ser sal iodada.



La condimentació amb herbes aromàtiques i espècies potencia el gust dels aliments i les preparacions i no presenta contraindicacions.

En les pautes alimentàries sense sal, és recomanable substituir la sal per herbes aromàtiques i espècies, per evitar l'efecte anorexigen de l'alimentació poc gustosa

Les carns vermelles o processades (preparacions càrnies amb més contingut en greix, com ara salsitxes, hamburgueses, mandonguilles, etc.) es poden incloure amb una freqüència màxima de dues vegades per setmana.

El sistema d'elaboració de cuina serà en línia freda, l'envasament del menjar al buit en safates mono porció des de la central productora de l'empresa adjudicatària. Els plats hauran de ser cuinats i pasteuritzats (amb una informació periòdica del procés) ja que ha de garantir les condicions higièniques sanitàries en els àpats a domicili. Els plats han de tenir una caducitat màxima de 25 dies des de la producció per tal de garantir els àpats a domicili i una correcta rotació dels menús i estocs en el domicili.

L'empresa vetllarà en tot moment perquè la qualitat de les matèries primeres que s'utilitzin en les preparacions culinàries i la qualitat dels menús que es serveixen sigui òptima, i compleixin les obligacions que s'estableixen en el Plec Tècnic, tant des del punt de vista nutricional, com sanitari i de respecte al medi ambient.

Clàusula 7- Distribució dels àpats – Qualitat de productes i garantia higienico-sanitària

7.1 Distribució d'àpats:

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

El subministrament dels àpats als domicilis es realitzarà com a mínim un dia a la setmana, acordant-se amb la persona usuària l'hora aproximada del lliurament que s'haurà de respectar el màxim possible, oferint una forquilla horària màxima de dues hores. Cal assegurar que les barquetes resten emmagatzemades a la nevera.

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

El repartiment s'efectuarà en contenidors isotèrmics garantint el no trencament de la cadena del fred. En el transport de Plats/aliments garantirà les condicions higièniques i de temperatura



per assegurar la seva innocuïtat, d'acord amb el que estableixi la normativa de seguretat alimentària vigent.

El transportista anirà identificat, col·locarà o s'assegurarà que el producte es guarda al frigorífic i retirarà els àpats caducats.

Lliurarà albarà d'entrega.

En la primera distribució cal:

- Explicar als usuaris el servei amb més detall
- Concretar els dies de l'horari de lliuraments
- Entrega de microones, si és el cas
- Entrega de full d'instruccions.
- Donar telèfon de contacte amb l'empresa.
- El transportista periòdicament realitzarà un qüestionari de control de l'usuari i el seu entorn.

En aquells casos en que es determini, l'empresa adjudicatària ha de subministrar un microones, en cessió d'us i a precari de l'aparell, per ser instal·lat al domicili que en falti. S'estima que seran unes 10 unitats sense cap cost per l'ajuntament. En cas d'avaria se'n farà càrrec l'adjudicatari.

7.2 Compliment de les normatives higiènicosanitàries

L'adjudicatari i el personal adscrit al servei haurà de complir la normativa higienicosanitària quan a la recepció, l'elaboració, la manipulació i el transport d'aliments. Serà d'aplicació la normativa sanitària-alimentària vigent, en concret el RD 1012/2022 i Reglament 852/2004 i tota la que del servei se'n derivi.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar del Registre Sanitari d'Indústries i Productes Alimentaris de Catalunya (RSIPAC) i/o el Registro General Sanitari de Empreses Alimentàries i Aliments (RGSEAA), clau 26, com a empresa d'elaboració de menjars preparats per a col·lectivitats sense instal·lacions pròpies.

L'empresa adjudicatària tindrà desenvolupat i aplicarà un pla d'autocontrol basat en l'anàlisi de perills i punts crítics de control del servei que presta. Com a mínim ha de constar:

- a) Pla de control de temperatures dels aparells de fred o de conservació del calor
- b) Pla de control de proveïdors on hi constarà el registre de proveïdors homologats per l'empresa, les especificacions de compra, els albarans de lliurament i el registre de



- comprovació del lliurament dels productes (si s'escau, amb comprovació de temperatura).
- c) Pla de formació del personal de cuina i dels transportistes i acreditació de les activitats formatives en que ha participat.
 - d) Registre de comprovació de la cloració de l'aigua (diària)
 - e) Pla de neteja i desinfecció de la cuina.
 - f) Pla d'expedició i transport dels aliments.
 - g) Pla de control de plagues.
 - h) Pla de control dels al·lèrgens.
 - i) Pla de prevenció de les pèrdues i el malbaratament alimentari tal i com estableix la Llei 3/2020, de l'11 de març, de prevenció de les pèrdues i el malbaratament alimentaris
 - j) Registre d'incidències i mesures correctores.

Segons el RD 191/2011 de 18 de febrer Registre General d'Empreses Alimentàries i Aliments els establiments de restauració sense instal·lacions pròpies d'elaboració, cuines centrals, càtering i menjars preparats per a subministrament en mitjans de transport estan subjectes a inscripció al RGSEAA. Del que se'n deriva l'obligació del compliment de la següent normativa:

- Reglament (EC) 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell de 29 d'abril de 2004 relatiu a la higiene dels productes alimentaris i les modificacions establertes pel Reglament (UE) 2021/382 de la Comissió de 3 de març de 2021 pel que se modifiquen els annexos del Reglament (EC) 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell de 29 d'abril de 2004 relatiu a la higiene dels productes alimentaris pel que respecte a la gestió dels al·lèrgens alimentaris, la redistribució de aliments i la cultura de la seguretat alimentària.
- Reglament C.E. 1935/2004, sobre els materials i objectes destinats a entrar en contacte amb els aliments.
- Reglament C.E. 1169/2011, de 25 d'octubre, sobre la informació alimentària facilitada al consumidor
- RD 191/2011 de 18 de febrer Registre General d'Empreses Alimentàries i Aliments modificat pel Reial decret 682/2014, de 27 d'agost
- Llei de Catalunya 17/2011, de seguretat alimentària.
- RD 1012/2022, de 13 de desembre, pel que es regulen determinats requisits en matèria d'higiene de la producció i la comercialització de productes alimentaris en establiments de venda minorista
- Real Decreto 1086/2020 de flexibilització en matèria de higiene alimentaria.
- RD 3/2023, de 10 de gener, pel que s'estableixen els criteris tecnicosanitaris de la qualitat de l'aigua de consum, el seu control i subministrament.



- Llei 3/2020, de l'11 de març, de prevenció de les pèrdues i el malbaratament alimentaris.

Clàusula 8. Funcions de la empresa adjudicatària i Personal

8.1 Funcions a càrrec de l'empresa adjudicatària:

- Desenvolupar els serveis assignats per l'ajuntament, als destinataris del servei de menjador a domicili amb la temporalitat establerta, garantint que el servei es realitza efectivament, i d'acord amb tot allò establert per l'ajuntament.
- Realitzar la primera visita al domicili/ primer contacte amb de la persona beneficiària i en la que un/a professional de l'empresa explicarà presencialment en el domicili de la persona usuària el sistema d'escalfament adequat i el servei amb mes detall. Concretarà els dies i horari de lliurament. Així mateix l'empresa deixarà a cada domicili un petit manual d'instruccions per a la correcta manipulació dels aliments, així com un telèfon de referència i resoldrà possibles dubtes. També es lliurarà un microones si la persona usuària no en disposa.
- El casos que siguin valorats com a urgents pel personal de referència s'iniciaran com a màxim 24 hores després de la tramesa de la sol·licitud. L' inici d'aquests casos es podrà comunicar sense adjuntar la documentació pertinent, la qual serà posteriorment tramesa.
- Comunicar per correu electrònic totes les incidències del servei (canvis de menús, altes o baixes sobtades, o provisionals) que impliquin una possible intervenció o valoració dels professionals de serveis socials municipals en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement i en un termini màxim de 72 hores si no requereixen valoració tècnica. Si la incidència comporta una situació de risc en el domicili haurà de ser immediatament comunicada.
- Comunicar de forma immediata a l'ajuntament qualsevol incidència provocada per l'absència de la persona beneficiària del domicili i les accions que s'han dut a terme, si un cop seguit el protocol previst no s'ha pogut identificar la causa de l'absència.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones beneficiàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució del servei.
- Comunicar prèviament o en el seu cas en un termini màxim de 24 hores, a la persona beneficiària i als serveis bàsics d'atenció social totes aquelles incidències relatives al personal prestador del servei, com són permisos, canvis, suplències, etc. Que poden afectar a la prestació del servei.
- L'empresa adjudicatària designarà una persona per a coordinar la gestió del servei, la qual serà la interlocutora entre l'empresa adjudicatària i l'ajuntament. L'empresa



disposarà del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir amb les clàusules del present plec.

- L'empresa Adjudicatària es preocuparà per conèixer la Política mediambiental que disposa l'ajuntament aprovada per la Junta de Govern Local de 31/07/2018 (expedient 1/2018/477). L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre a complir durant la vigència del contracte amb tots els requisits de gestió ambiental que contempli l'administració municipal i que poden ser consultats a la seu electrònica de Granollers via:

https://seuelectronica.granollers.cat/portal/sede/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_864_1.pdf

- MENÚ TESTIMONI: En compliment de l'article 30 del Reial Decret 1086/2020, de 9 de desembre i del Reial Decret, 1021/2022, de 13 de desembre, l'empresa adjudicatària guardarà diàriament un menú o una quantitat suficient de cadascun dels plats que s'hagin preparat perquè pugui ser realitzada una investigació davant la sospita d'una toxiinfecció alimentària o d'un problema de qualitat de l'àpat. Aquestes mostres han d'estar degudament protegides i etiquetades amb el nom del plat, dia que s'ha elaborat i el dia que s'ha servit. S'hauran de conservar a temperatura de congelació (<-18°C) durant un mínim de 7 dies.

8.2 Les funcions de la coordinadora del servei per part de l'empresa adjudicatària són:

- El seguiment d'incidències del personal d'atenció directa.
- La comunicació i avisos telefònics al personal d'atenció directa i a les persones usuàries.
- La comunicació de variacions i altres dades a l'ajuntament i a les persones usuàries.
- La introducció de dades al programa informàtic que es designi: altes, baixes, modificacions, incidències.
- La entrega de dades per a la facturació s'ha de lliurar abans del 5 de cada mes.
- Aquesta coordinació serà per correu electrònic.
- Semestralment es realitzarà una reunió de coordinació entre el/la representant de l'empresa adjudicatària, i la persona designada per l'ajuntament per a revisar el funcionalment global del servei, la distribució de recursos i valorar l'estat del contracte. Per fer efectiu aquest seguiment, l'entitat adjudicatària lliurarà un informe semestral.
- Mantenir puntualment actualitzades les dades referides als usuaris/es, els serveis i les incidències relatius a la gestió dels casos en els sistemes d'informació.
- Realitzar propostes sobre canvis en la prestació del servei.
- Alertar a la persona responsable municipal del funcionament del servei, assumint les 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 del servei en general.



El personal necessari és:

Coordinador/a Tècnic i de Gestió

- Realitzar el control i seguiment de la prestació
- Gestiona altes i baixes del servei
- Dirigeix i coordina el funcionament del servei
- Atén les necessitats concretes i gestiona les incidències. Informa a serveis socials de les mateixes.
- Informa als usuaris de canvis i incidències del servei
- Realitza propostes sobre canvis en els serveis que es presten
- Realitza reunions de seguiment amb serveis socials
- Envia mensualment la facturació dels serveis fets a la referent de l'ajuntament per la seva validació.
- Comunicació i avisos telefònics al personal d'atenció directa i a les persones usuàries
- Control, gestió i comunicació de incidències
- L'entrega de dades per la facturació abans del dia 5

Dietista-nutricionista

L'empresa Adjudicatària ha de disposar entre el seu personal d'una dietista-nutricionista, amb titulació universitària que vetlla per la qualitat, salubritat i varietat de les dietes.

Cap de Cuina-Cuiner

Encarregat de l'elaboració dels menús.

Repartidor/s

Les seves funcions són:

- Lliurar els àpats a domicili
- Revisar periòdicament el frigorífic i retirar envasos caducats
- Informar als usuaris del procediment correcte de preparació dels aliments entregats
- Informar als usuaris del funcionament del microones en cas que calgui posar-ne un
- Informar de incidències o situacions de risc al seu coordinador/a perquè ho comuniqui a serveis socials de l'Ajuntament.

Clàusula 9. Relació amb les persones usuàries del servei



- L'empresa adjudicatària haurà de prestar al servei a les persones derivades per part de serveis socials de l'ajuntament de Granollers. A tots els efectes, les persones receptors del servei seran considerades usuàries del servei.
- L'empresa i els seus treballadors han de garantir una bona relació i tracte amb els beneficiaris del servei i el seu entorn cuidador.
- L'empresa ha de facilitar el contacte i atenció als usuaris atesos. Ha de disposar d'un telèfon de contacte per a l'atenció dels usuaris.
- Es prohibeix que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica
- Ha de informar a la persona usuària i el seu entorn el procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible. Rebudes queixes, reclamacions o suggeriments l'empresa les ha de registrar i informar-ne a l'ajuntament. En el registre hi haurà de constar: dades usuari, tipologia incidència, accions que s'han dut a terme i el temps que s'ha trigat a respondre.
- En quant als usuaris també cal que l'empresa realitzi un seguiment tenint en compte els següents indicadors:
 - Li costa obrir la portar
 - Va vestit i pentinat?
 - La cuina està neta i endreçada
 - Trobem sovint plats caducats?
 - Es menja primer plat en cada àpat
 - Es menja el segon plat a cada àpat
 - s'ha detectat algun empitjorament de salut
 - Altres

Aquesta informació serà traspasada a serveis socials

Clàusula 10 Obligacions empresa adjudicatària i Ajuntament de Granollers

Obligacions del adjudicatari

10.1 L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- Assignar el personal qualificat per a la realització del servei d'àpats a domicili: personal de cuina, dietista, xofer/ distribuïdor/a del menjar. L'empresa designarà una persona responsable del seguiment i coordinació i gestió del servei que serà la interlocutora amb l'Ajuntament.



- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- Aplicació de sistemes de control de qualitat d'acord amb la legislació sanitària alimentària vigent, així com en compliment de la normativa sectorial i vertical en higiene i restauració col·lectiva. Estar en disposició de presentar a l'Ajuntament la documentació acreditativa que es requereixi relativa al control de qualitat.
- L'empresa adjudicatària prestarà el servei seguint les normatives higienicosanitàries indicades en aquest plec.
- L'Empresa adjudicatària tindrà un Pla de prevenció de pèrdues i de malbaratament alimentari.
- Preparació del menjar en línia freda i pasteuritzat.
- Elaboració de menús dietètic i nutritiva validats d'acord amb el perfil dels usuaris a qui va destinat.
- Assegurar una alimentació suficient mitjançant l'oferta d'àpats prevista.
- Preparació de menús diversificats per atendre les necessitats específiques de l'usuari, d'acord amb la prescripció mèdica corresponent.
- Preparació de menús de festa per tal de mantenir en el domicili les celebracions i tradicions del país: Nadal, Nit de Nadal, Sant Esteve, Nit de Cap d'Any, Cap d'Any, Reis, Pasqua, Sant Joan, Tots Sants.
- Repartiment domiciliari del menjar en vehicle condicionat per fer el transport d'aliments cuinats amb garantia sanitària.
- Repartiment del menjar mínim d'un cop a la setmana.
- Presentació del menjar en barquetes individuals, etiquetades convenientment per tal de poder identificar amb claredat: contingut, data d'envasament i data de caducitat.
- Confirmació del servei en un termini de 72 hores després de la tramesa de sol·licitud des de Serveis Socials mitjançant correu electrònic. La confirmació es farà mitjançant visita domiciliària o trucada telefònica si és el cas. A l'inici del servei, un/a professional de l'empresa explicarà presencialment en el domicili a la persona usuària el sistema de retermalització adequat. Així mateix l'empresa deixarà a cada domicili un petit manual d'instruccions per a la correcta manipulació dels aliments, així com un telèfon de referència. Inici del servei en un termini màxim d'una setmana després de la confirmació de la sol·licitud corresponent. Els casos que siguin passats com a urgents seran atesos el primer dia de lliurament d'àpats, posterior a la proposta d'alta.
- Lliurament d'un aparell microones en préstec en el cas que l'usuari no en tingui, i prèvia indicació del responsable del contracte.
- Lliurament mensual del nº de menús lliurats als usuaris, abans del dia 5 de cada mes.
- Sempre que l'empresa detecti una necessitat o un problema, derivarà a l'usuari o familiar als Serveis Socials de referència.



- Lliurament mensual al responsable del contracte de l'Ajuntament de la plantilla de menús, contemplant les diferents dietes previstes. Qualsevol canvi de menú s'haurà d'informar com a mínim amb una setmana d'antelació.
- Sota cap concepte l'empresa farà ús del servei contractat amb l'Ajuntament per promocionar d'altres serveis que pugui oferir. En el cas que alguna de les persones ateses per l'empresa adjudicatària en el marc d'aquest contracte, demani la prestació d'altres serveis, l'empresa haurà d'informar al responsable municipal d'aquest contracte. Si es considera que pot acceptar-los, els desvincularà totalment del servei de càtering prestat i gestionat des de l'Ajuntament. El servei es realitzarà en l'àmbit privat sense que això reverteixi de cap manera en la quota de servei pactada amb aquest Ajuntament.
- Assistència a judicis quan es designi a nivell judicial relacionades amb l'objecte del contracte
- Lliurament d'una memòria anual dels serveis prestats per part de l'empresa adjudicatària que contindrà com a mínim: Total usuaris durant l'any, Núm. d'altres, Núm. de baixes, Núm d'homes, Núm. de dones, Núm. de menús, i edats dels usuaris.
- L'empresa adjudicatària prestarà el servei amb el personal que tindrà la formació adient al seu lloc de treball.
- No es preveu cessió de claus del domicili. Per tant s'ha d'acordar hora amb usuari pel repartiment.

10.2 Obligacions de l'Ajuntament

- Prescripció i derivació de les persones usuàries del servei.
- Comunicació a l'adjudicatari de les altes i baixes, modificacions, amb indicació de les dades de la persona, tipus de menú, freqüència, incidències....
- Seguiment i coordinació del procés iniciat

Clàusula 11. Avaluació

Sistemes de recollida de les 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 quantitius i qualitius de tota l'activitat del programa.
- El procés avaluador mínim haurà de tenir en compte la presentació de memòries trimestral 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 consideri pel servei de Serveis Socials.



- Es valoraran tant els indicadors quantitatius com els qualitius, donada la complexitat del servei, a l'hora d'avaluar.
- Indicadors quantitatius mínims del servei de menjador a domicili:

En relació a l'aprofitament del menjador a domicili:

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

En relació a la mitjana de l'atenció al menjador a domicili:

- Mitjana de persones ateses
- Mitjana de menús repartits
- Mitjana de temps que una persona gaudeix del servei.

En relació a persones donades d'alta al servei:

- Número de persones noves que accedeixen al servei.
- Número de persones noves segons procedència de la derivació
- Temps d'espera mitjà per rebre el servei.

En relació a persones que es donen de baixa:

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

En relació a les queixes i suggeriments:

- Número de queixes presentades per escrit en relació al menjador a domicili.
- Número de suggeriments o propostes presentats per escrit en relació al menjador a domicili.

Indicadors qualitius:

- Grau de satisfacció dels usuaris/es del menjador a domicili
- Fidelitat al servei.
- Valorar la demanda creixent del servei.
- Grau de satisfacció de la intervenció conjunta i coordinacions per part dels altres serveis.

Clàusula 12 . Accions per una contractació pública responsable



- El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i en la Unió Europea, i de l'Organització Internacional del Treball.
- En la determinació del pressupost del contracte s'haurà de tindre en compte el salari base i totes aquelles retribucions establertes en el conveni, pactes o contractes laborals que resultin de l'aplicació al contracte.
- En el desenvolupament del servei objecte del contracte s'hauran d'adoptar, en tot cas, les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball, i les mesures necessàries per evitar que de l'execució del contracte es puguin derivar danys al personal municipal o a la ciutadania en general.
- L'empresa adjudicatària en el moment de formalitzar el contracte, acreditarà mitjançant declaració responsable l'afiliació i l'alta en la Seguretat Social de les persones treballadores destinades a l'execució del contracte. Aquesta obligació s'estendrà a tot el personal subcontractat per l'empresa adjudicatària principal.
- En tot cas s'haurà de respectar el principi de no discriminació per raó de gènere i s'haurà d'evitar l'ús del llenguatge i imatges sexistes, que es fa extensiu a la documentació que presenti el/s licitador/s.
- A l'inici de l'execució del contracte l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla d'igualtat entre homes i dones durant l'execució del contracte, en els termes que estableix la Llei orgànica 3/2017 sobre la igualtat efectiva entre homes i dones.
- L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment tots els requisits de gestió ambiental que disposa l'Ajuntament de Granollers, amb el propòsit d'utilitzar productes de baix consum de recursos i materials, reduir les emissions contaminants, i minimitzar la generació de residus i incentivar la seva valorització energètica, així com l'economia circular.
- En tot cas s'haurà de respectar el principi de no discriminació per raó de gènere i s'haurà d'evitar l'ús del llenguatge i imatges sexistes, que es fa extensiu a la documentació que presenti el/s licitador/s.
- A l'inici de l'execució del contracte l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla d'igualtat entre homes i dones durant l'execució del contracte, en els termes que estableix la Llei orgànica 3/2017 sobre la igualtat efectiva entre homes i dones.
- L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment tots els requisits de gestió ambiental que disposa l'Ajuntament de Granollers, amb el propòsit d'utilitzar productes de baix consum de recursos i materials, reduir les emissions contaminants, i minimitzar la generació de residus i incentivar la seva valorització energètica, així com l'economia circular.