

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI DE LA CIUTAT DE MANRESA

Prescripció 1a. Objecte del contracte

El present contracte té per objecte la prestació del servei d'àpats a domicili, en el municipi de Manresa. Aquest servei es realitzarà en l'entorn habitual de residència de les persones a les que els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Manresa hagin assignat la prestació d'aquest servei, tal com es detalla en aquest plec de condicions.

El número màxim de serveis contractats és de 29.000 àpats anuals, dels quals, 5.100 àpats seran assumits íntegrament per l'Ajuntament de Manresa, i la resta seran finançats en règim de copagament, per l'usuari del servei i l'Ajuntament de Manresa.

Prescripció 2a. Descripció del servei

El servei d'àpats a domicili és un servei municipal que consisteix en l'elaboració i el transport de l'àpat del migdia al domicili de les persones usuàries del servei.

Prescripció 3a. Objectius

Principals

L'objectiu del servei és atendre les mancances d'autonomia personal respecte a l'alimentació i, per tant, té com a objectius:

1. Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual dels usuaris, estimulants l'adquisició de competències personals.
2. Prevenir situacions de crisi i de deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars.
3. Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que, per diverses circumstàncies, es trobin limitades en la seva autonomia personal.
4. 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 ajut o suport, i sense que això representi un risc per a ells.
5. Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

Accessoris

Tanmateix, per les característiques del servei es constitueix com una oportunitat de fomentar un model de societat sostenible i, a tal efecte, seran objectius accessoris del contracte prioritzar:

1. L'ús de productes alimentaris locals ecològics i no transgènics
2. L'ús d'envasos i altres elements similars reutilitzables o compostables
3. L'ús de mitjans de transport respectuosos amb el medi i la qualitat de vida de la ciutat
4. La contractació de persones que formen part col·lectius en risc d'exclusió laboral

Prescripció 4a. Característiques del Servei

Servei consistent en la preparació i lliurament al domicili de la persona usuària d'àpats equilibrats i saludables, en condicions adequades de qualitat i higiene.

- Un àpat per dinar estarà compostat d'un primer plat, un segon plat, postres i pa. S'hauran de garantir diferents tipus de dieta per a les diferents necessitats previsibles dels usuaris (hiposòdica, baixa en grasses, persones diabètiques, al·lèrgies, menjar adaptat al fet cultural de la persona usuària, etc.) per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics i dietètics.
- L'empresa haurà de garantir la supervisió dels menús per part d'una persona especialista en nutrició i dietètica.
- L'empresa haurà de presentar els menús mensualment a l'Ajuntament, especificant el pes i qualitat dels ingredients bàsics de cada menú i la planificació dels àpats diaris amb una previsió mensual. Els continguts dels menús s'hauran d'adaptar a l'època estacional i al calendari festiu i tradicional.
- El sistema objecte del contracte és d'alimentació en fred amb escalfament al domicili, i serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària proveir del sistema d'escalfament el domicili, o de qualsevol sistema o aparell necessari, sense que això suposi cap increment de preu en el servei.
- Aquest sistema d'escalfament haurà de ser restituit en cas de funcionament defectuós o manca de funcionament, encara que sigui per negligència de la persona usuària. En qualsevol cas, aquests sistemes d'escalfament seran retornats a l'adjudicatària una vegada finalitzi la vigència del contracte.

Prescripció 5a. Persones usuàries

Els serveis estan adreçats a persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics o socials es trobin en situació de manca d'autonomia, dificultat per a desenvolupar les activitats de la vida diària o amb problemàtiques familiars especials que no li permeten mantenir una correcta alimentació.

Prescripció 6a. Horari

Els àpats es serviran al domicili de la persona usuària, previ acord i comunicació amb la mateixa de l'horari de repartiment entre l'empresa i la persona usuària, llevat en els casos que per circumstàncies excepcionals s'acordi un altre horari amb l'Ajuntament de Manresa. En tot cas, l'Ajuntament de Manresa es reserva la possibilitat de d'establir horaris de repartiment.

Prescripció 7a. Gestió

El procés d'acollida, diagnòstic, assignació del servei i seguiment del cas el continuarà desenvolupant l'Ajuntament de Manresa, només s'externalitza la producció i el seguiment del servei.

Circuit de prestació del servei

- L'Ajuntament de Manresa, mitjançant un tècnic/ca responsable, assignarà el servei a cada persona o família.
- Comunicarà a l'empresa adjudicatària l'alta i/o baixa del servei.
- Des de la comunicació d'alta fins a l'inici del servei en cap cas pot passar un temps superior a 48 hores. Llevat en els casos excepcionals que la persona usuària, juntament amb l'Ajuntament i l'adjudicatària així ho acordin.

Aquesta comunicació es realitzarà per l'Ajuntament de Manresa a l'empresa adjudicatària a través del correu electrònic facilitat per l'adjudicatària.

- L'empresa haurà d'estar preparada per fer el repartiment d'àpats a domicili diàriament, però serà l'Ajuntament de Manresa qui establirà en cada cas la freqüència de repartiment, garantint un mínim de dos dies a la setmana per usuari, que hauran de ser distribuïts proporcionalment entre els set dies de la setmana. Sempre haurà de quedar en el domicili un àpat de reserva per casos en que es pugui veure afectat el repartiment.

- En cas d'observar alguna incidència en els domicilis on es realitzi el repartiment d'àpats, l'empresa adjudicatària informará a l'Ajuntament en un termini no superior a 12h. Si es detecta una situació de risc s'haurà de comunicar de forma immediata a l'Ajuntament (Serveis socials, policia local, urgències mèdiques...)
- Es facturaran els serveis a mes vençut i segons els àpats servits.

Prescripció 8a. Obligacions de l'empresa adjudicatària

En relació al personal

- L'adjudicatària aportarà tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte, d'acord amb les condicions tècniques establertes i amb plena responsabilitat per oferir una execució a plena satisfacció de l'Ajuntament de Manresa. Tot el personal que participi de l'objecte del contracte serà contractat de forma directa per l'empresa adjudicatària.
- A l'inici de l'execució del contracte el contractista vindrà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la seguretat social (aquesta obligació es produirà amb qualsevol canvi o incidència que hi hagi). Trimestralment l'adjudicatària haurà de presentar els documents de cotització de la seguretat social.
- L'adjudicatària haurà de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com per assegurar la continuïtat del servei; i minimitzar els efectes que canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones usuàries, quan aquests siguin inevitables.
- L'adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i els permisos a que tingui dret el personal de l'empresa adjudicatària, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de l'empresa adjudicatària. Emprarà prioritàriament els serveis d'ocupació de l'Ajuntament de Manresa per la recerca del personal a substituir, intentant en la mesura que el mercat laboral municipal ho permeti contractar a personal de residència el més a prop de Manresa que li sigui possible.
- En compliment del que disposa Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, les empreses que comptin amb un número de treballadors fixes que excedeixi de 50, hauran d'acreditar que, com a mínim, el 2% de la seva plantilla està integrada per persones amb disminució.

Condicions materials per a la prestació del servei

- L'empresa haurà de complir la normativa higiènic-sanitària relativa a l'elaboració, manipulació, i trasllat dels aliments. Serà d'aplicació la normativa sanitària-alimentària vigent en cada moment. Tanmateix, haurà de complir-se les previsions de l'Ordenança municipal sobre aliments i els establiments alimentaris.
- L'empresa haurà de disposar d'un espai de cuina segons normativa vigent que permeti l'elaboració dels àpats segons el sistema d'alimentació en fred, i la resta de condicions que es comprometin per contracte.
- L'empresa haurà de disposar de vehicles per transportar els aliments segons la normativa vigent.
- L'empresa haurà d'assegurar la gestió separada del residu orgànic, i particularment, el sistema de recollida establert per l'Ajuntament de Manresa pel què fa a la recollida selectiva de residus.
- Amb l'objectiu de fomentar els sistemes de conreu més respectuosos amb el medi ambient, un 5% en pes dels productes inclosos als menús hauran de ser de proximitat i/o produïts sota els criteris de l'agricultura ecològica, d'acord amb la regulació vigent.
- Sempre que en sigui possible la seva analítica separada, no podrà emprar productes que continguin elements transgènics.
- D'acord amb el compromís del programa Fair Trade Towns, el sucre que s'utilitzi haurà de ser de comerç just.

Requisits per a la prestació del servei

- Garantir que el servei es realitza efectivament i d'acord amb les condicions marcades per l'Ajuntament de Manresa.
- Abans d'iniciar el servei, l'empresa farà una visita al domicili de la persona usuària, que haurà estat acordada telefònicament, en la que s'informarà a la persona usuària del servei, dels dies i horari de lliurament dels àpats. Així mateix, se li lliurarà un sistema d'escalfament i se li facilitarà informació al respecte de la conservació i preparació dels àpats; i es signarà el contracte de prestació del servei, del qual es lliurarà una còpia a l'usuari i una altra a l'Ajuntament de Manresa.

- El transport i els recipients dels aliments seran responsabilitat de l'empresa prestadora del servei, hauran de reunir les característiques sanitàries marcades per llei i garantir el bon estat de conservació i d'higiene dels aliments. Els recipients o estris utilitzats, reutilitzables, es recolliran quan es lliuri el següent servei.
- Els recipients hauran de ser de material reutilitzable, evitant PVC o d'altres materials que generin un greu impacte ambiental.
- Serà responsable de retirar del domicili aquells menjars que, en no haver estat consumits per la persona usuària, es trobin en mal estat o caducats i no siguin aptes per al seu consum.
- Haurà de revisar mensualment la temperatura del frigorífic de la persona usuària i el seu correcte funcionament, així com del sistema d'escalfament proveït.
- Posarà a disposició de les persones usuàries un telèfon en el que comunicaran les incidències diàries i immediates. El cost de la trucada per persona usuària ha de ser el d'una trucada local i s'informarà de la seva existència al començament del servei.
- Garantirà que el servei es realitza efectivament, i d'acord amb la comanda de servei realitzada per l'Ajuntament de Manresa en el termini de les 48 hores següents a la recepció, via correu electrònic, de la demanda.
- Comunicarà totes les incidències en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement, i de manera immediata, aquelles que siguin urgents. En cas de no localització d'una persona usuària, es comunicarà automàticament al titular del servei.
- Garantirà l'ús d'aplicacions bàsiques de gestió informàtica i la seva compatibilitat amb el sistema informàtic previst per l'Ajuntament de Manresa.
- Haurà d'aplicar els protocols i procediments que sobre el servei estableixi l'Ajuntament de Manresa.
- El personal encarregat de tracte directe amb la persona usuària del servei haurà d'acreditar-se amb la corresponent targeta identificativa (amb indicació del nom i cognoms del professional) i haurà de portar una acreditació amb el logotip "Servei local de Menjar a domicili de l'Ajuntament de Manresa" i el logotip de l'Ajuntament de Manresa. L'uniforme haurà de complir amb els requisits de comerç just, d'acord amb la Resolució del Parlament Europeu (2005/2245(INI)).

- Els vehicles que serveixin per el repartiment dels àpats hauran de portar un adhesiu amb el logotip de l'Ajuntament de Manresa i un adhesiu / pintura que faci constar "Servei Local d'àpats a domicili".
- L'empresa adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades de Caràcter Personal i de garantia de drets digitals. Sota cap circumstància l'entitat adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitja audiovisual) de l'usuari/a que les aportades per l'Ajuntament de Manresa o que aquest estimi convenient que estiguin en possessió de l'entitat. L'usuari/a serà informat, tant pels Serveis Socials municipals, com per l'entitat adjudicatària de que davant qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb els serveis municipals.
- La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Manresa. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
- Correspon a l'Ajuntament de Manresa la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic, o privat, que l'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 municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'empresa adjudicatària.
- El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei. Un mínim d'una memòria anual entregada abans de cada dia 10 de gener de l'any en curs. Aquesta memòria haurà de tenir també un format digital, on especifiqui i permeti els càlculs estadístics de les dades (gènere, edat, número d'àpats, facturació amb detall mensual i anual del copagament realitzat a l'empresa per part de l'usuari,...).

Prescripció 9a. Obligacions de l'Ajuntament de Manresa

És responsabilitat de l'Ajuntament de Manresa, mitjançant la Cap d'unitat de serveis específics i especialitzats:

- L'assignació del servei d'àpats a domicili a cada persona.
- Comunicació a l'empresa adjudicatària dels casos als que s'haurà de prestar el servei i les condicions de la prestació. Aquesta comunicació es realitzarà a través del correu electrònic assenyalat per l'empresa adjudicatària
- L'aprovació de la data d'inici del servei per a cada usuari, així com de les posteriors modificacions.
- La decisió i posterior comunicació de la no continuïtat del servei assignat a les persones usuàries.
- Garantir la qualitat del servei.

Prescripció 10a. Coordinació entre l'entitat adjudicatària i l'ajuntament

Les relacions de coordinació entre l'Ajuntament de Manresa i l'empresa adjudicatària es desenvoluparan mitjançant la designació d'un/a un representant/a que serà la persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.

La coordinació per revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució es realitzarà mensualment amb un tècnic municipal. Per fer efectiu aquest seguiment l'entitat adjudicatària elaborarà un informe mensual segons el model facilitat per l'ajuntament com a annex núm. I d'aquest plec de prescripcions tècniques.

Mariona Homs Alsina
Regidora delegada de
Drets Socials i Persones Grans

ANNEX I

INFORME DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL DESENVOLUPAMENT

