



**Ajuntament de  
Sant Vicenç de Castellet**

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL SERVEI  
D'ÀPATS A DOMICILI, COM A SERVEI COMPLEMENTARI DELS SERVEIS  
D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE  
CASTELLET**

**Índex**

CLÀUSULA 1 : OBJECTE

CLÀUSULA 2 : DEFINICIO, OBJECTIUS I DESTINATARIS

CLÀUSULA 3: CARACTERISTIQUES ESPECÍFIQUES DEL S. D'ÀPATS A DOMICILI

CLÀUSULA 4 : OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

CLÀUSULA 5 : COMUNICACIÓ I RESOLUCIÓ D'INCIDENCIES

CLÀUSULA 6 : FUNCIONS DE L'AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE CASTELLET

CLÀUSULA 7: COORDINACIÓ ENTRE L'AJUNTAMENT I L'ADJUDICATARI

CLAUSULA 8: RELACIÓ AMB LES PERSONES DESTINATÀRIES

CLÀUSULA 9 : MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

CLÀUSULA 10 : FACTURACIÓ DEL SERVEI

CLÀUSULA 11: SEGUIMENT DE LA PRESTACIÓ I AVALUACIÓ DEL SERVEI

CLÀUSULA 12 : RESPONSABILITAT

CLÀUSULA 13.- DRETS I OBLIGACIONS DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

CLÀUSULA 14 : PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

CLÀUSULA 15 : DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

CLÀUSULA 16: FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS.



## Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

### CLÀUSULA 1.- OBJECTE DEL PLEC

L'objecte del present contracte consisteix en la prestació del servei d'àpats a domicili a les persones que els Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet.

És un servei inclòs a la cartera de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet.

El present contracte té per objecte la gestió del servei d'àpats a domicili a Sant Vicenç de Castellet, amb un sistema de distribució de línia freda.

La prestació s'ajustarà a les condicions que figuren en aquest plec, el plec de prescripcions tècniques i en l'adjudicació.

### CLÀUSULA 2.- DEFINICIÓ, OBJECTIUS I CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

#### Definició:

El departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet, defineix el servei d'àpats a domicili, com un servei consistent en el lliurament a domicili d'àpats equilibrats i saludables, adaptats a les necessitats de les persones destinatàries, en adequades condicions de qualitat i higiene, tal i com es detalla en aquest Plec de condicions.

Aquest servei és complementari dels serveis d'atenció domiciliària de l'Ajuntament i està adreçat a totes aquelles persones amb dificultat permanent o transitòria per preparar-se el menjar, ja sigui per problemes de salut, mobilitat, problemes d'autonomia personal o en situació d'emergència social, entre altres.

Ofereix menús en funció de les diferents necessitats dietètiques i alimentàries: dieta normal, dieta sòdica, dieta hipoglucídica, dieta hipocalòrica, dieta tova i pot oferir dietes especials vinculades a problemàtiques de salut: dietes baixes en potassi per insuficiències renals, dietes per intolerants, dietes per al·lèrgies i altres necessitats semblants.

#### Objectius:

El servei consisteix en la preparació i subministrament d'àpats equilibrats i saludables, en adequades condicions de qualitat i higiene, al domicili de la persona beneficiària per tal d'aconseguir, entre altres, els següents objectius:

Codi Segur de Verificació: 1f3ef98c-d405-4495-815a-0ca88efc8749  
Origen: Ciutadà  
Identificador document original: ES\_L01082628\_2024\_50958727  
Data d'impressió: 25/10/2024 11:47:38  
Pàgina 3 de 14

**SIGNATURES**  
1.- Isabel Rovira Torner (TCAT) (Tècnics de serveis socials), 08/10/2024 13:38



## Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

- Prevenir situacions de risc de malnutrició i assegurar una alimentació adequada.
- Proporcionar a les persones usuàries la possibilitat de romandre a la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia el major temps possible i evitar o retardar els internaments en centres residencials.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que per diverses circumstàncies es troben limitades en la seva autonomia personal.
- Evitar accidents domèstics en persones vulnerables i fràgils.
- Cobrir les necessitats dietètiques de les persones que accedeixen al servei.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència, discapacitat, etc i que per diferents motius no poden fer-se càrrec d'aquesta gestió.

### Destinatari:

Persones residents i empadronades al municipi de Sant Vicenç de Castellet que són derivades pels professionals dels Serveis Socials de l'Ajuntament.

El servei de menjar a domicili s'adreça, en general, a persones i/o unitats de convivència en situacions de risc social, manca d'autonomia personal i/o situació de dependència, que es troben amb dificultats per preparar-se uns àpats adequats a les seves necessitats.

S'adreça a persones sense suport socio-familiar o quan aquest és insuficient.

En qualsevol cas la indicació d'idoneïtat del servei serà del personal tècnic de serveis socials de l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet.

### CLAUSULA 3- CARACTERISTIQUES DEL SERVEI

#### Organització del servei:

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

- Utilitzar LINIA FREDA com a tècnica de producció i distribució d'aliments o acomplir la normativa a seguir per a la correcta manipulació, elaboració i cuinat.
- L'àpat ha d'incloure: primer plat, segon plat, postres i pa.

Codi Segur de Verificació: 1f3ef98c-d405-4495-815a-0ca88efc8749  
Origen: Ciutadà  
Identificador document original: ES\_L01082628\_2024\_50958727  
Data d'impressió: 25/10/2024 11:47:38  
Pàgina 4 de 14

SIGNATURES  
1.- Isabel Rovira Torner (TCAT) (Tecnics de serveis socials), 08/10/2024 13:38



## Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

- Garantir diferents tipus de dieta per les diferents necessitats previsibles dels usuaris (hiposòdica, hipocalòrica, per persones cel·laques, vegetariana, diabètic, , i d'altres necessitats puntuals segons prescripció mèdica).
- Garantir la supervisió dels menús per una persona especialista en nutrició.
- Utilitzar recipients pel transport del menjar adequats, preferentment amb tanca hermètica.
- L'adjudicatari és el responsable dels recipients i composició dels materials en contacte amb els aliments.
- Les matèries primeres amb les que s'elaborin els menús hauran d'adequar-se a les normes i disposicions vigents en matèria alimentària.
- Garantir que els àpats es lliurin en adequades condicions de temperatura i higiene i que la data de caducitat sigui anterior a la posterior data de lliurament.
- Que el repartiment dels àpats es faci 2 dies a la setmana, sempre en els mateixos dies i en les mateixes franges horàries. En cas d'algun canvi de força major o per coincidir en dia festiu, s'haurà de comunicar als usuaris.
- Assegurar que els aliments queden disposats i ben conservats dins del frigorífic.
- No hi haurà cap límit de mínim establert d'àpats per usuari sempre que sigui un repartiment setmanal. Només en casos excepcionals es podrà repartir els àpats quinzenalment.

### Principis bàsics del servei:

- Respecte, igualtat i dignitat en el tracte a les persones destinatàries.
- Seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) i la seguretat quant a preservar el domicili de la persona destinatària.
- Privacitat de la persona destinatària i del seu domicili.
- Confidencialitat de totes les dades referents a la persona destinatària
- Personalització del servei, ajustar-ho a les necessitats de la persona destinatària, tenint en compte la prescripció mèdica envers la dieta.
- Es fomentarà i potenciarà, en la mesura del que sigui possible, l'autonomia de la persona.

Codi Segur de Verificació: 1f3ef98c-d405-4495-815a-0ca88efc8749  
Origen: Ciutadà  
Identificador document original: ES\_L01082628\_2024\_50958727  
Data d'impressió: 25/10/2024 11:47:38  
Pàgina 5 de 14

SIGNATURES  
1.- Isabel Rovira Torner (TCAT) (Tècnics de serveis socials), 08/10/2024 13:38



## Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

### Unitats de distribució dels àpats:

L'adjudicatari disposarà de les unitats de distribució dels àpats per la correcta prestació del servei, d'acord amb les següents especificacions:

- Es realitzarà en vehicles que hauran de reunir les característiques apropiades per garantir que els menús de línia freda arribin en òptimes condicions per a ser consumits.
- En el cas que es produeixin incidències respecte al producte que ha de rebre la persona usuària, com manca total o parcial del menú, l'entrega fora del recipient prescrit, o d'algun producte que la persona usuària pogués rebre al domicili en males condicions, l'empresa repararà la no conformitat produïda amb urgència.

### CLAUSULA 4 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI:

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

- Garantir el inici de prestació del servei en el termini màxim de 48 hores a partir de la recepció de la comanda, i en el cas de dietes especials un màxim d'una setmana.
- Recepcionar la comanda en la què constarà la tipologia de la dieta, els dies de prestació del servei, si disposa o no de microones.
- Comprovarà que la instal·lació elèctrica de l'habitatge està preparada per a suportar els electrodomèstics imprescindibles per al servei.
- Proveir d'aparell de microones a les persones usuàries del servei que no en disposin, sense que això suposi cap increment de preu pel servei.
- Instruir sobre la conservació, retermalització i consumició dels productes.
- Informar del procés de distribució setmanal i horaris.
- Transportar i lliurar els àpats en recipients i vehicles que reuneixin les característiques sanitàries marcades per la Llei per tal de garantir el bon estat de conservació i d'higiene dels aliments.
- Disposar a la nevera dels envasos que contenen el menjar.
- Facilitar un telèfon a disposició dels usuaris a l'inici del servei per poder comunicar incidències diàries i immediates.
- No s'entregaran en els domicili àpats amb data d'elaboració superior a 7 dies.

Codi Segur de Verificació: 1f3ef98c-d405-4495-815a-0ca88efc8749  
Origen: Ciutadà  
Identificador document original: ES\_L01082628\_2024\_50958727  
Data d'impressió: 25/10/2024 11:47:38  
Pàgina 6 de 14

SIGNATURES  
1.- Isabel Rovira Torner (TCAT) (Tècnics de serveis socials), 08/10/2024 13:38



## Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

- Retirar del domicili aquells menjars que no han estat consumits i es trobin en procés de caducitat no apte per al consum.
- Assessorar a les persones destinatàries en aquelles qüestions i dubtes que manifestin respecte al servei.
- Facilitar mensualment el menú a la persona usuària i vetllar per oferir la varietat dels productes que millor s'adaptin a les necessitats i preferències de les persones usuàries.
- Presentar trimestralment la programació dels menús al departament de Serveis Socials, especificant 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. La rotació mínima dels menús serà trimestral.
- Mantenir prèvia i puntualment informats als responsables dels Serveis Socials, de totes les modificacions que puguin realitzar-se sobre la planificació dels menús establerts.
- Desenvolupar i presentar un informe mensual detallat de l'activitat (número i evolució dels serveis atesos, altes, baixes, etc.), on es recollirà també les incidències, la resolució d'aquestes, etc. i si ha hagut alguna variació a tenir en compte. L'empresa adjudicatària per necessitats de dietes vinculades a patologies diferenciades, al·lèrgies, intoleràncies, etc. haurà de garantir la prestació del servei a persones amb aquestes necessitats.
- Aportar el personal necessari per a la prestació dels serveis objecte d'aquest plec, fent-se càrrec de les suplències de personal necessàries per mantenir el servei, utilitzant qualsevol de les fórmules previstes en la legislació social vigent.
- Tot el personal dependrà únicament i exclusivament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional o laboral.
- En cas de resolució del contracte concessional no serà d'aplicació la successió empresarial dels treballadors adscrits a la concessió.
- L'adjudicatari s'obliga a complir amb les prescripcions vigents en normativa de protecció de dades de caràcter personal.

Codi Segur de Verificació: 1f3ef98c-d405-4495-815a-0ca88efc8749  
Origen: Ciutadà  
Identificador document original: ES\_L01082628\_2024\_50958727  
Data d'impressió: 25/10/2024 11:47:38  
Pàgina 7 de 14

SIGNATURES  
1.- Isabel Rovira Torner (TCAT) (Tècnics de serveis socials), 08/10/2024 13:38



## Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

- L'adjudicatari resta obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, de seguretat social i de seguretat i salut i higiene laboral.
- Disposar d'una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil per cobrir possibles responsabilitats derivades del servei.
- Efectuar una enquesta anual de satisfacció als usuaris del servei.

### CLAUSULA 5- COMUNICACIO I RESOLUCIÓ D'INCIDENCIES

Serà obligatori per part de l'empresa adjudicatària comunicar a Serveis Socials qualsevol alteració, conflicte i incidència que es produeixi en el desenvolupament dels serveis amb caràcter immediat. Les incidències que cal fer arribar a Serveis Socials en el moment que es detecten han de seguir els següents criteris:

- Situacions on es produeixi una manca de respecte a la professional d'atenció directa (insults, agressions, etc.)
- Situacions on la professional d'atenció directa detecti una negligència o maltractament o desprotecció de la persona usuària.
- Dificultats familiars no detectades per Serveis Socials i que afecten a l'estabilitat de la persona usuària.
- Informar de les suspensions temporals i baixes de servei.
- Totes les incidències poden ser comunicades segons urgència via telefònica però igualment hauran de registrar-se per escrit i comunicar-ho a l'Ajuntament també per escrit via correu electrònic.

En el cas que les persones usuàries realitzin queixes, suggeriments o reclamacions, des de l'empresa adjudicatària s'iniciaran els seus protocols de tractament específic de queixes. Al cap de cinc dies naturals, caldrà presentar un informe on consti el tipus de reclamació rebuda, l'actuació realitzada per a la seva resolució i la resposta a la persona usuària. Des de l'empresa es realitzarà un seguiment de la queixa o incidència al cap de dos mesos i faran una devolució a Serveis Socials.

Codi Segur de Verificació: 1f3ef98c-d405-4495-815a-0ca88efc8749  
Origen: Ciutadà  
Identificador document original: ES\_L01082628\_2024\_50958727  
Data d'impressió: 25/10/2024 11:47:38  
Pàgina 8 de 14

SIGNATURES  
1.- Isabel Rovira Torner (TCAT) (Tecnics de serveis socials), 08/10/2024 13:38



**Ajuntament de  
Sant Vicenç de Castellet**

**CLAUSULA 6. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT DE SANT VICENÇ DE  
CASTELLET**

- L'assignació dels 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.

Els Serveis Socials es faran responsable de les següents activitats en la gestió dels serveis:

- Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els regula.
- Recepció de les persones destinatàries potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional del usuari/ària potencial i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei..
- Establir i concretar la prestació del servei amb la persona usuària.
- Fixació dels preus en el cas que correspongui i aplicar les formules de copagament del servei.
- La comunicació a l'empresa adjudicatària de les persones destinatàries a les quals s'haurà de prestar el servei i les condicions de la prestació.

**CLÀUSULA 7.- COORDINACIÓ ENTRE L'AJUNTAMENT I L'ADJUDICATARI**

Les relacions de coordinació entre l'Ajuntament i l'entitat o l'empresa adjudicatària contemplarà els següents nivells de coordinació:

**Coordinació general del servei**

L'entitat o l'empresa designarà un/a representant, que serà la persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment, del funcionament i de respondre



Codi Segur de Verificació: 1f3ef98c-d405-4495-815a-0ca88efc8749  
Origen: Ciutadà  
Identificador document original: ES\_L01082628\_2024\_50958727  
Data d'impressió: 25/10/2024 11:47:38  
Pàgina 9 de 14

SIGNATURES  
1.- Isabel Rovira Torner (TCAT) (Tècnics de serveis socials), 08/10/2024 13:38



## Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte, i elaborar les propostes de millora que permetin corregir desviacions d'aquests.

L'Ajuntament designarà la persona responsable, encarregada de la coordinació general necessària per al bon funcionament del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució en cada moment.

El representant de l'entitat/s adjudicatària/es serà l'encarregat/da de recollir els protocols i procediments que realitzi l'Ajuntament i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.

La coordinació es realitzarà, com a mínim un cop a l'any de forma sistemàtica, i totes aquelles vegades que per les circumstàncies sigui necessàries. L'empresa realitzarà les actes de totes les reunions.

### Coordinació tècnica

L'ajuntament designarà la persona responsable del seguiment tècnic amb l'entitat o l'empresa adjudicatària, per tal d'assegurar la prestació efectiva del servei.

Les empreses també designaran un/a representant, que serà la persona responsable de la coordinació tècnica del servei, de l'adequada execució del servei, i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament dels serveis.

Aquesta coordinació que es fa amb el professional tècnic de referència del servei té com a contingut: revisar les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar, i s'aprofitarà per a presentar els informes mensuals de cada cas.

La coordinació periòdica del servei es realitzarà a través d'una memòria anual del servei.

El departament de Serveis Socials es reserva el dret a convocar reunió de seguiment en qualsevol moment que es requereixi i consideri necessari.

### CLÀUSULA 8.- RELACIÓ AMB LES PERSONES DESTINATÀRIES

L'adjudicatari haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials municipals. A tots els efectes les persones receptores del servei seran considerades destinatàries dels serveis socials.

L'adjudicatari i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran de garantir el respecte i cura adequat vers la persona destinatària com a base de la prestació del servei.



## Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

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

L'adjudicatari es compromet a acceptar les normes que dicti l'Ajuntament per a la identificació i control del personal designat per l'adjudicatari per a la prestació del servei i a complir amb els protocols de prevenció de riscos laborals, amb actuacions coordinades amb el Servei de Prevenció de Riscos de l'Ajuntament de Vilanova del Camí.

Les persones destinatàries hauran de ser informades de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció o canvis de repartiments.

Tanmateix hauran de ser informades en la primera visita dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència a l'empresa o l'entitat adjudicatària.

L'empresa establirà els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat laboral i minimitzar els canvis i substitucions que puguin minvar la qualitat de la prestació del servei. Es compromet a cobrir les absències del personal per motiu de vacances o altres eventualitats.

La substitució no eximeix del compliment de les condicions de la prestació general i altres que s'hagin pactat.

L'empresa adjudicatària haurà d'identificar adequadament al seu personal de tracte directe amb l'usuari del servei, amb targeta identificativa amb nom i cognoms i el logotip de l'Ajuntament de Vilanova del Camí. El personal de l'empresa contractada realitzarà els serveis a domicili sempre degudament documentat i identificats.

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, aquesta informació s'incorporarà a la informació registrada de cada professional que esta prestant el servei ..

L'adjudicatari haurà d'uniformar pel seu compte a tot el personal que tingui al seu càrrec per a l'atenció directa a l'usuari, amb roba apropiada per a la feina.

### CLÀUSULA 9.- MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen els treballadors i treballadores adscrits al servei, l'adjudicatari haurà de mantenir informat de forma permanent als Serveis Socials municipals, de les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'adjudicatari haurà de presentar un informe en el què s'indiquin els serveis que s'hagin deixat de donar. Aquest informe haurà de presentar-se en un termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga,

Codi Segur de Verificació: 1f3ef98c-d405-4495-815a-0ca88efc8749  
Origen: Ciutadà  
Identificador document original: ES\_L01082628\_2024\_50958727  
Data d'impressió: 25/10/2024 11:47:38  
Pàgina 11 de 14

SIGNATURES  
1.- Isabel Rovira Torner (TCAT) (Tècnics de serveis socials), 08/10/2024 13:38



## Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

amb la conformitat del responsable municipal del servei. Una vegada comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, el responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període en què s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'adjudicatari, per a la seva deducció a la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació

### CLÀUSULA 10.- FACTURACIÓ DEL SERVEI

L'Ajuntament contracta a l'adjudicatari la distribució dels àpats als domicilis de les persones destinatàries del servei.

La facturació dels serveis prestats d'acord amb aquest contracte, es presentarà mensualment abans del dia 5 de cada mes.

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

Mensualment es presentaran:

- Factura: especificant la nominalitat, ordenada alfabèticament per cognom i nom, nombre de serveis per persona i totals de menús servits i persones destinatàries totals.
- Resum de l'albarà: especificant la nominalitat, ordenada alfabèticament per cognom i nom, dates d'alta, suspensions i baixes.
- Albarans: signats per la persona destinatària i/o familiar que es faci càrrec.

Quan el servei s'interrompi degut a una incidència que la persona destinatària no ho ha comunicat en temps i forma establerta, l'adjudicatari facturarà l'àpat fins a un màxim d'un repartiment.

### CLÀUSULA 11.- SEGUIMENT DE LA PRESTACIÓ I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari estarà sotmès al sistema de control d'execució i qualitat que determini els Serveis Socials Municipals.

L'adjudicatari haurà de presentar un informe mensual d'activitat, amb el següent contingut:

- Número de casos atesos (persones destinatàries)
- Indicators de incidències, on es registrarà el numero i tipologia de la incidència, així com la forma com s'ha resolt, el temps de resolució.



## Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

- Altre informació que es consideri adient.

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

### CLÀUSULA 12.- RESPONSABILITAT

L'adjudicatari assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones destinatàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'Ajuntament.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona destinatària afectada. El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/res contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

### Cessió de claus

En cas de que l'adjudicatari estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones destinatàries, hauran de comptar amb l'autorització escrita d'aquestes, i la responsabilitat serà d'ambdues parts. En aquest supòsit, serà preceptiu que l'entitat comuniqui prèviament per escrit als Serveis Socials municipals aquells domicilis en els quals de forma excepcional es convenient disposar d'un joc de claus.

### CLÀUSULA 13.- DRETS I OBLIGACIONS DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

- Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial i seguiment dels casos atesos, per la correcta prestació dels serveis.
- Validar total o parcialment els serveis realitzats d'acord amb les conclusions de les reunions mensuals/trimestrals de revisió de la informació de control d'execució i nivell de qualitat del servei.
- Proposar les modificacions en la prestació dels servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats al manual de procediments..
- Controlar la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant,.
- Dictar les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per proposar les correccions pertinents.



## Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre les situacions socials de les persones destinatàries, per tal que es pugui iniciar el servei, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
- Informar de les modificacions que pugui esdevenir en relació amb els circuits els criteris de treball o en el manual de procediments i que afectin a la prestació de serveis.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.
- Entre els sistemes de control de qualitat, es podrà recavar la valoració de les persones destinatàries del Servei mitjançant qüestionaris de satisfacció amb l'objectiu de millora, d'elaboració de memòries o estudis específics.

### CLÀUSULA 14.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Sota cap circumstància, l'adjudicatari no podran obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altra mitjà audiovisual) de l'usuari/ària que les aportades pels Serveis Socials municipals o què aquest estimi convenient que estiguin en possessió de l'entitat. La cessió de les dades tindrà caràcter temporal a fi de dur a terme la prestació del servei.

La persona destinatària serà informada, tant pels Serveis Socials municipals com per l'adjudicatari, que davant qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb els Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet..

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

### CLÀUSULA 15.- DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE:

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques o privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet.

Correspon als Serveis Socials municipals la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altra mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb les

Codi Segur de Verificació: 1f3ef98c-d405-4495-815a-0ca88efc8749  
Origen: Ciutadà  
Identificador document original: ES\_L01082628\_2024\_50958727  
Data d'impressió: 25/10/2024 11:47:38  
Pàgina 14 de 14

**SIGNATURES**  
1.- Isabel Rovira Torner (TCAT) (Tecnics de serveis socials), 08/10/2024 13:38



## Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet

persones destinatàries de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari, individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

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

### CLÀUSULA 16.- FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs dels casos que estigui portant a la nova entitat/s adjudicatària/es en el termini dels deu dies previstos abans de l'inici de la nova prestació. En aquest traspàs es farà relació actualitzada del personal amb la relació de persones a les quals es presta el servei i el calendari concret de prestació.