

**PLEC DE PRESCRIPCIONES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MIXTA
MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, DEL SERVEI
INTEGRAL D'ALIMENTACIÓ A PACIENTS I LA CONCESSIÓ DEL SERVEI DE
CAFETERIA PER AL CONSORCI SANITARI DE L'ANOIA**

Expedient 27_CSA _2024

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	5
2. ABAST DEL SERVEI	5
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI INTEGRAL D'ALIMENTACIÓ I RESTAURACIÓ	6
3.1 GESTIÓ D'ALIMENTS I QUEVIURES	6
3.2. ELABORACIÓ DE MENÚS:	6
3.3 REQUISITS D'EMPLATAT, PRESENTACIÓ I DISTRIBUCIÓ DELS ÀPATS	7
3.4. NETEJA, HIGIENE I DESINFECCIÓ D'ESPAIS, MOBILIARI, EQUIPAMENT, ESTRIS I VAIXELLA	8
3.5 RELACIÓ AMB LA UNITAT DE NUTRICIÓ I DIETÈTICA DEL CSA	9
3.6 SERVEI TEMPORAL DES DE CUINA CENTRAL	9
3.7 SERVEI FONTS D'AIGUA TREBALLADORS.....	9
4. SERVEI INTEGRAL D'ALIMENTACIÓ A PACIENTS I EXPLOTACIÓ DE LA CAFETERIA.....	10
4.1 PACIENTS HOSPITALITZATS	10
4.1.1 PAP – Pensió d'alimentació a pacients	10
4.1.2 PE – Prestacions extres d'usuari.....	11
4.1.3. Elecció de menús.....	12
4.1.4 Previsió consums.....	12
4.1.5 Horaris de serveis	13
4.2. CAFETERIA – MENJADOR DE PERSONAL	14
4.3. CAFETERIA DE PÚBLIC	16
5. RECURSOS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI	18
5.1. PERSONAL	18
5.1.1. Subrogació del personal	18
5.1.2 Personal propi del CSA	18
5.1.3 Obligacions de caràcter laboral	19
5.1.4 Cap de Servei	20
5.1.5 Cap de Cuina.....	20
5.1.6 Diplomats i tècnics en dietètica i altres tècnics qualificats	20
5.1.7 Uniformitat	21
5.1.8 Pla de formació	21

5.2 EQUIPAMENT, MAQUINÀRIA I UTILLATGE	22
5.3 SISTEMES D'INFORMACIÓ (SOFTWARE - HARDWARE)	22
6. TRANSICIÓ DEL SERVEI	24
6.1 PLA DE TRANSICIÓ I TRASPÀS DELS SERVEIS	24
6.2 ACTA D'Ocupació	24
7. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	25
7.1 PRESTACIÓ DEL SERVEI	25
7.2. INCOMPLIMENTS GREUS I PENALITZACIONS	25
7.3. CONTROL HIGIÈNIC I SANITARI	25
7.4. COMPLIMENT DE NORMES I DESPESES DERIVADES DE LA REALITZACIÓ D'OBRES I INSTAL·LACIONS	26
7.5. ASSEGURANCES	27
7.6. MANTENIMENT	27
7.6.1 Manteniment preventiu i correctiu	27
7.6.2 Manteniment normatiu	28
7.6.3 Manteniment periòdic certificat	28
7.7. NETEJA I DESINFECCIÓ	28
7.8. NETEJA DE CONDUCCIONS DE FUMS, FILTRES I CAMPANES EXTRACTORES	28
7.9. DESINSECTACIÓ I DESRATITZACIÓ	28
7.10. DECANTADOR DE GREIXOS	29
7.11. REPOSICIÓ DE VAIXELLA, COBERTERIA I CRISTALLERIA	29
7.12. ALTRES DESPESES DERIVADES DEL SERVEI DE CUINA	29
7.13. GOTS REUTILITZABLES	29
7.14. MÀQUINES DISPENSADORS D'AIGUA A GRANEL I AMPOLLES REUTILITZABLES	30
7.15. INTEGRACIÓ FUNCIONALITAT PORTAL PACIENT DEL PROGRAMA GESTIÓ DIETES COQUUS A L'APP DE PACIENTS DEL CSA	31
8. DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE	32
8.1 GESTIÓ DE RESIDUS	32
8.2 PLA PER LA REDUCCIÓ DEL MALBARATAMENT ALIMENTARI	32
8.3 ENERGIA I AIGUA	33
9. SISTEMA DE QUALITAT DEL SERVEI I SEGURETAT ALIMENTÀRIA	34
9.1 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	35

10. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS I PLANS D'AUTOPROTECCIÓ	37
11. ALTRES CONDICIONS DEL CONTRACTE	39
11.1. MECANISMES DE COORDINACIÓ ENTRE EL CSA I L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	39
11.2. REQUISITS D'INFORMACIÓ MENSUAL, TRIMESTRAL I ANUAL	39

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la contractació mixta del Servei integral d'alimentació a pacients i explotació de la cafeteria per al Consorci Sanitari de l'Anoia, tot oferint garanties d'un servei de qualitat

A banda de garantir el servei de restauració, també es vol aconseguir, com objectiu més específics, incrementar notablement el nivell de satisfacció de pacients i usuaris de cafeteria (públic i personal), una oferta gastronòmica més saludable i una millora de la sostenibilitat (aspectes socials, ambientals i de bon govern) en la cadena de valor del servei de restauració.

2. ABAST DEL SERVEI

Els servei d'alimentació a pacients i explotació de la cafeteria, abasta de manera general, tot el procés, des del subministrament de la matèria prima, conservació, elaboració, transport intern i extern, i distribució dels aliments a l'usuari final, en perfectes condicions organolèptiques, temperatura, qualitat i condicions sanitàries; així com, el servei de concessió d'explotació de les cafeteries (per a professionals i públic). A més, incorporarà el servei d'alimentació i restauració als usuaris de l'Hospital de Dia de Salut Mental, amb transport extern –(recorregut per la via pública de aprox. 350 metres a través de la vorera o 500 metres via circulació vehicles), que inclou l'elaboració dels menús, el transport extern, la distribució i recollida dels aliments, estris i material necessari per garantir el compliment de la normativa vigent.

La prestació integral del servei inclou:

Servei d'alimentació a pacients:

- Servei d'alimentació i restauració als Usuaris de l'Hospital Universitari d'Igualada.
- Servei d'alimentació i restauració al Personal, gestió del menjador.
- Servei d'alimentació i restauració de l'Hospital de Dia de Salut Mental
- Servei prestacions extres d'usuaris

Explotació cafeteria:

- Explotació de la cafeteria de Personal.
- Explotació cafeteria Pública.

L'empresa adjudicatària garantirà el servei d'alimentació i restauració durant tots els dies de l'any, i com a mínim, en les condicions que s'especifiquen en aquest plec.

Actualment, el sistema de cuina és en línia calenta in situ, elaborat en les instal·lacions de cuina del CSA i es vol mantenir aquest model productiu, és per aquest motiu que no es consideraran, ni valoraran les propostes que presentin models alternatius al requerit (models productius amb producció externa total o parcial).

L'empresa adjudicatària no podrà cedir ni subcontractar a cap altra entitat i/o empresa la prestació, ni total ni parcial, del servei principal objecte de contractació.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI INTEGRAL D'ALIMENTACIÓ I RESTAURACIÓ

En aquest apartat es descriuen les funcions generals de l'empresa adjudicatària en matèria d'alimentació i restauració.

3.1 GESTIÓ D'ALIMENTS I QUEVIURES

L'adjudicatari realitzarà i assegurarà, com a mínim, les següents tasques:

- Comprar, gestionar, controlar i emmagatzemar queviures i matèries primeres, seguint els criteris de qualitat establerts.
- Preveure i garantir un estoc d'aliments de primera necessitat que cobreixi el consum d'una setmana, en previsió de qualsevol contingència.
- No es podrà modificar cap producte i/o aliment sense l'aprovació de la Direcció del CSA.

3.2. ELABORACIÓ DE MENÚS:

En aquest apartat es vol fer èmfasi en la necessitat d'incorporar opcions a triar en totes les dietes terapèutiques, rotació de menús tenint en compte el promig d'estades en les diferents unitats d'hospitalització, millora de la presentació dels plats i la temperatura dels menús servits al centre; i mantenir la qualitat organolèptica assolida, per oferir un millor servei als usuaris, personal i públic.

L'adjudicatari realitzarà i assegurarà, com a mínim, les següents tasques en l'elaboració dels menús:

- Manipular aliments i elaborar correctament els menús diaris.
- Elaborar fitxes tècniques dels plats amb definició de les matèries primes, gramatges, procés de producció, conservació i presentació dels plats, les quals seran validades per la Direcció del CSA.
- Controlar i gestionar els àpats i menús, el Graduat/da en Dietètica i Nutrició assignat al contracte estarà en contacte permanent amb la Unitat de Nutrició i Dietètica del CSA i és reunirà, setmanalment, amb membres de l'esmentada unitat per tal de proposar nous menús, modificacions necessàries i resoldre les incidències que puguin sorgir en la gestió diària del servei.
- Disposar de l'opció Menú Halal pels usuaris que ho sol·licitin.
- Disposar de l'opció Menú Celíac pels usuaris que ho sol·licitin, i/o ho estableixi la pauta mèdica.
- Elaborar Menús Especials per a les festivitats assenyalades, tan pels pacients com per al personal:
 - 1/01 Dinar de Cap d'any.
 - 06/01 Dinar dia de Reis (amb Tortell).
 - Dinar Dijous Gras (amb botifarra d'ou i truites variades).
 - Dinar Divendres Sant (amb plat a base de peix i postres tradicionals).
 - Dinar Dilluns de Pasqua, (amb "Mona de Pasqua").
 - 19/03 Crema catalana per dinar Sant Josep.
 - 23/06 Coca per Sant Joan per sopar.
 - Dinar Festa Major (últim/penúltim dilluns d'agost).
 - 01/11 Panellets per Tots Sants.
 - 24/12 Sopar Nit de Nadal.
 - 25/12 Dinar dia de Nadal.
 - 26/12 Dinar Sant Esteve.

- 31/12 Sopar de Cap d'Any.
- **Aperitiu de Nadal per al personal del CSA.**
- Esmorzar especial tots els diumenges i festius.

Per tots els menús de festivitats assenyalades s'entén que s'elaborarà el dinar o el sopar, segons el dia que es tracti, per als usuaris, i dinar i sopar per al personal.

- A petició de la Direcció del CSA, l'adjudicatari realitzarà prèvia acceptació de pressupost de serveis especials (dinars, coffee-break, aperitius, i/o càtering).

3.3 REQUISITS D'EMPLATAT, PRESENTACIÓ I DISTRIBUCIÓ DELS ÀPATS

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar una proposta de presentació i distribució del menú, tenint en compte que ha de garantir que els aliments arribin al seu destinatari amb la qualitat i temperatura adients, i com a mínim, haurà de garantir el compliment d'aquests requisits:

- Tenir especial cura i dedicació en la presentació dels aliments als plats i a les safates.
- Emplatat centralitzadament els esmorzars, dinars i sopars, a la cuina, en safates individuals per a cada malalt, amb targeta d'identificació de la tipologia de dieta. Cada safata individual ha d'incloure un tovalló i un joc de coberts embolcallats, adients per cada tipus d'àpat, i també, pa i un got d'un sol ús de material compostable en els àpats de dinar i sopar.
- L'emplatat ha de ser realitzat per Tècnics en Dietètica, i sota la supervisió d'un Graduat/da en Dietètica i Nutrició.
- Disposar de safates i vaixella suficient per garantir la distribució dels menús, només s'utilitzaran els models de safates i vaixella que determini la Direcció del CSA. I les safates han d'estar en bon estat, retirant aquelles que tinguin parts del contorn trencades.
- El servei de llet als esmorzars es farà en bols isotèrmics, (llet sencera, llet desnatada i llet d'origen vegetal), sortirà emplatat de la cuina i s'haurà de garantir que la temperatura sigui l'adient i adequada per a l'usuari.
- El servei d'esmorzars (dels espais que consideri convenient el CSA), dinars i sopars s'ha de realitzar en safates individuals, dins de carros isotèrmics.
- Subministrar oli, vinagre i sal en dosis individuals per als plats que ho requereixin (amanides, verdures, etc.).
- El servei de berenars s'ha de realitzar en forma d'extres.
- Subministrar sucres i edulcorants quan es precisi (esmorzars, iogurts, infusions..).
- Subministrar dos (2) jocs de coberts més, a cada servei, per possibles imprevistos en la distribució dels àpats.
- Transportar i posterior recollida de carros isotèrmics tancats, safates i extres a les Unitats d'Hospitalització i Serveis Autoritzats; en els edificis gestionats pel CSA.
- Distribuir els aliments amb mitjans adients per garantir que arribin als pacients en perfectes condicions de qualitat i temperatura, i adaptar-se als horaris que determini el CSA en cada moment, tant pel que fa a la distribució com a la recollida dels diferents serveis.
- Habilitar els recursos tècnics (tablets) i humans (dietista) per tal de poder realitzar diàriament en tots els serveis d'hospitalització i urgències la recollida "in situ" del menú dels pacients per aquelles dietes amb opció a elegir. En cas de no disponibilitat del sistema informàtic, caldrà disposar dels recursos per poder fer la recollida del menú dels pacients de forma manual mitjançant impresos.

- Responsabilitzar-se dels danys o desperfectes que el seu personal pugui ocasionar a l'Hospital, als centres del CSA o a tercers amb els carros, etc., aportant una còpia de les assegurances que garanteixin la cobertura de desperfectes, si es produeixen.
- Excepcionalment, i només quan la Unitat de Dietètica i Nutrició ho requereixi, es subministrarà des de la Cuina, begudes ensucrades (coca-cola) per desembussar sondes nasogàstriques de pacients.

La Direcció del CSA fixarà l'ordre de distribució dels àpats i extres a les Unitats d'Hospitalització i Serveis Autoritzats.

3.4. NETEJA, HIGIENE I DESINFECCIÓ D'ESPAIS, MOBILIARI, EQUIPAMENT, ESTRIS I VAIXELLA

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de la neteja i desinfecció dels espais, mobiliari, equipament, muntacàrregues, estris i vaixelles existents, i els que es puguin adquirir durant la durada del contracte. Els licitadors hauran de disposar d'un pla de neteja i desinfecció amb registres, en la qual com a mínim ha de recollir les següents accions:

- CUINA

Freqüència	Accions de neteja
Diària	Terra, desaigües, balança, taules, superfícies, piques, dispensador de paper i sabó, portes, taules de tall, abatedor, planxes, fogons, fregidora, forn, marmita i basculant, túnel rentat, cubells escombraries, cinta d'emplatat, terra del muntacàrregues.
Setmanal	Armaris vaixela, baixos cuina i mobles, carros isotèrmics, tapes, bols, estanteries safates, parets muntacàrregues i neveres
Quinzenal	Campana extractora, filtre campana
Mensual	Congeladors pa, taula recepció i taquilles, portes, evaporadors, estanteries càmeres y magatzems, vidres, descalcificador, parets, sostre i llums

- CAFETERIA I MENJADOR DE PÚBLIC I PERSONAL

Freqüència	Accions de neteja
Diària	Terra, superfícies, piques, planxes, fregidora, forn, dispensador de paper i sabó, taules de tall, cubells escombraries, carros càmeres, taules, cadires, mampares i cafeteres.
Setmanal	Estanteries, portes, neveres, baixos cuina i baixos cafeteria.
Quinzenal	Filtres campana i campana extractora
Mensual	Parets, sostre, llums i sota taules
Trimestral	Congelador

Donada la importància de la neteja i desinfecció en la seguretat alimentària caldrà incorporar accions de comprovació mensual del compliment del Pla de neteja i desinfecció així com la seva eficàcia amb anàlitzes microbiològiques mensuals de superfície.

3.5 RELACIÓ AMB LA UNITAT DE NUTRICIÓ I DIETÈTICA DEL CSA

L'adjudicatari realitzarà les següents tasques, col·laborant amb la Unitat de Nutrició i Dietètica;

- Elaborar fitxes tècniques dels plats: matèria primera, gramatges i formes de cuinar.
- Actualitzar periòdicament les dietes terapèutiques. En cas que, la Unitat de Nutrició i Dietètica modifiqués el codi de dietes terapèutiques l'empresa adjudicatària s'hauria d'adaptar als canvis.
- Planificar els menús de pacients i de personal. Aquesta planificació es farà amb cicles mínims de 3 setmanes per als malalts i per al personal, amb variacions estacionals primavera i/o estiu i tardor i/o hivern, com a mínim. Per la unitat de Recuperació Funcional caldria plantejar una planificació superior a cicles de 3 setmanes ja que el promig d'estada es aprox. de 24 dies. Aquest menú s'hauran de presentar a la Unitat de Nutrició i Dietètica del CSA amb un mes d'antelació, per tal que siguin aprovats. En cas d'incompliment de terminis en el lliurament de la planificació de menús es podrà penalitzar segons l'apartat 9. Sistema de qualitat del servei
- Participar en els grups de treballs de cuina i nutrició formats per integrants del CSA i de l'empresa adjudicatària.

3.6 SERVEI TEMPORAL DES DE CUINA CENTRAL

En el cas de necessitat de realitzar alguna reforma de les infraestructures i renovació de l'equipament de la cuina de l'hospital o com a contingència en cas d'incidències, l'adjudicatari ha de posar a disposició, sense cost extra pel CSA, els serveis de restauració a través d'una cuina central o cuina d'altres centres on es puguin elaborar els menús i posterior transport amb condicions per garantir la seguretat alimentària i mantenint totes les seves qualitats.

3.7 SERVEI FONTS D'AIGUA TREBALLADORS

L'adjudicatari en el termini màxim de 2 mesos des del inici del servei, caldrà que instal·li 20 noves fonts d'aigua pels treballadors del CSA, assumint el cost del servei de lloguer de fonts d'aigua, instal·lació, adequació instal·lacions aigua freda sanitària i desaigües per la connexió a les fonts, treballs d'obra civil – paleta i pintor, manteniment, tractament per la prevenció de legionel·la i justificació davant el CSA del compliment de les normatives de seguretat industrial i salut pública per l'ús de les fonts d'aigua.

Prèviament a la instal·lació, caldrà que l'adjudicatari faci la proposta tècnica aportant les fitxes tècniques de les fonts, la descripció dels treballs ha realitzar, en el cas de necessitat d'obra civil i instal·lacions, prova de funcionament amb 1 font i requerirà del vist-i-pla de la direcció de l'àrea d'enginyeria i medi ambient.

Les fonts han de complir amb els següents requisits:

- Norma UNE 149101:2015 sobre equips d'acondicionament de l'aigua en l'interior d'edificis.
- Mides màximes (alçada, amplada i llargada): 1.200 x 400 x 450
- Alçada mínim entre la boca sortida de la font i l'espai per recolzar el recipient d'omplerta (got, tassa, ampolla, etc.): 22 cm
- Temperatura de l'aigua d'entrada: 6°C – 38°C
- Pressió de treball: 1 a 6 bar
- Connexió elèctrica, tensió: 230 V i 50 Hz, endoll Schuko
- Cabal de producció: 2,5 a 3 litres/min
- Producció d'aigua freda: 6°C – 10°C i 5 litres/h
- Producció d'aigua calenta: 85°C – 95°C i 4 litres/h
- Potència de refrigeració: 85 W
- Potència escalfament: 400 W
- Sistema d'ultrafiltració (no es contempla osmosis)

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar al CSA un número de telèfon d'assistència tècnica per tal de poder notificar directament qualsevol incidència en el funcionament de les fonts. Serà necessari que

el temps de resolució d'incidències sigui en un període màxim de 48 hores (dies laborables) des del moment de la notificació de la incidència per part del CSA.

4. SERVEI INTEGRAL D'ALIMENTACIÓ A PACIENTS I EXPLOTACIÓ DE LA CAFETERIA

En aquest punt es defineix el servei d'alimentació a pacients i explotació de la cafeteria, depenent de la tipologia d'usuaris.

4.1 PACIENTS HOSPITALITZATS

L'empresa adjudicatària haurà de planificar menús adaptats a la gastronomia local, a l'època de l'any a l'edat dels pacients hospitalitzats (pediatria, geriatria i especial dietista) i a l'estància mitja dels pacients.

El servei integral d'alimentació i restauració que s'ofereix als pacients hospitalitzats comprèn:

- **PAP - Pensió d'alimentació a pacients**, formada per esmorzar, dinar i sopar. Lliurament dels carros amb les safates dels menús en cada unitat assistencial i la seva recollida. No inclou el repartiment ni la recollida de les safates en cada pacient.
- **PE - Prestacions Extres d'usuari**. El subministrament, lliurament i col·locació dels productes en els diferents espais habilitats en les unitats assistencials.

4.1.1 PAP – Pensió d'alimentació a pacients

La PAP dels pacients constarà d'un menú basal i de dietes terapèutiques, totes amb les variants sense sal, fàcil masticació i triturades i es compondrà de:

Esmorzar:

- Llet amb cafè, cacau, o altres, o variant de làctics (iogurt, llets especials, llet d'ametlla en ració unitària...), o infusions, o suc de fruita.
- Pa o torrades o galetes o brioixeria.
- Melmelada i mantega, o pernil o embotits, formatges, etc.
- Fruita per diabètics, o altres dietes que ho necessitin.

Dinar:

- Primer plat: arrossos, pastes, llegums, verdures, amanides, etc.
- Segon plat: carns, peixos (blancs i blaus sense espines) o ous, amb la seva guarnició.
- Pa i postres.

Sopar:

- Primer plat: arrossos, pastes, llegums, verdures, amanides...
- Segon plat: carns, peixos (blancs i blaus sense espines), o ous, amb la seva guarnició.
- Pa i postres.

Per criteri assistencial, en certes dietes especials, es subministraran productes i/o suplementes com poden ser proteïnes en pols, de fibra natural, aigua gelificada, farinetes de cereals, etc, o altres suplementes específics, o qualsevol altre nutrient que s'adeqüi a les necessitats nutritives del malalt.

En cas que algun malalt requereixi una pauta dietètica especial, el/la dietista de l'adjudicatari confeccionarà un menú personalitzat a fi de servir-la a les unitats, requerirà una especial atenció el pacient oncològic, al qual també se li podrà oferir a demanda aliments especials, com puguin ser gelats, iogurts líquids, snacks, etc.

Totes les dietes triturades procediran de la indústria farmacèutica de forma liofilitzada o triturada reconstituïda, i han de garantir i documentar el subministrament dels nutrients que es considerin necessaris per a cada pacient i patologia, que seran avaluats per les dietistes.

El nombre de dietes terapèutiques serà el requerit per el CSA, tenint en compte el Manual de Dietes del CSA, variant l'aportació calòrica de la següent manera:

- Dietes normals o basals de 2.300 a 2.800 Kcal.
- Dietes especials de 500 a 2.800 Kcal.

Els menjars que se serveixin han d'assegurar, i documentar, que cobreixen les necessitats nutricionals basals i terapèutiques dels usuaris que les consumeixen, com a mínim, en els següents punts:

- Aportació energètica.
- Equilibri adequat entre nutrients (proteïnes, hidrats de carboni, greixos).
- Aportació assegurada de vitamines i sals minerals.

Els aliments estaran ben preparats, cuinats i condimentats, (tenir presència, olor, bon aspecte en general) donat que no només compleixen una finalitat nutricional, sinó que a més són motiu de satisfacció personal i col·lectiva.

L'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar productes de qualitat segons l'Annex 9 PPT. Manual de Qualitat Alimentària i les racions hauran de tenir els gramatges aprox. que s'indiquen en l'Annex 10 PPT. Gramatges aproximat racions

Annex 1 PPT: Manual de dietes CSA

Distribució estimada anual dietes pacients	Esmorzar	Dinar	Sopar
	%	%	%
Dietes amb modificació de macronutrients	27,059%	26,719%	27,244%
Dieta basal i deribats	40,703%	40,897%	39,321%
Dietes amb modificació de textura.	15,059%	15,021%	15,452%
Dietes postoperatoris	7,749%	7,810%	8,491%
Dietes de fàcil digestió	6,661%	6,759%	6,672%
Dietes amb restricció d'energia	0,851%	0,850%	0,839%
Dietes pediàtriques	1,311%	1,320%	1,174%
Altres	0,606%	0,625%	0,807%
	100,000%	100,000%	100,000%

4.1.2 PE – Prestacions extres d'usuari

En aquest apartat es defineixen els aliments considerats extres i que no estan inclosos en la PAP, de manera que el cost dels extres es computen a part, d'acord amb els preus unitaris oferts per l'adjudicatari en la seva oferta econòmica Annex 2 PCAP.

Els pacients hospitalitzats han de poder escollir l'opció de berenar que desitgin, sempre que la dieta alimentària ho permeti, i serà l'equip d'infermeria qui els hi servirà.

Es servirà com a Extra:

Berenar:

- 1 ració de làctic, llet d'ametlla o altre beguda vegetal en ració unitària o suc de fruita.
- 1 ració de farinaci (torrades o galetes).

Ressopó:

- 1 ració de làctic, llet d'ametlla en ració unitària o suc de fruita.
- 1 ració de farinaci (torrades o galetes).

El ressopó s'ofereix només en cas de pacients diabètics o per prescripció mèdica.

Cada unitat d'infermeria tindrà un estoc de productes extres. La composició d'aquest estoc haurà de ser autoritzat per la Direcció del CSA.

Les diferents unitats assistencials, 3 vegades a la setmana, faran petició telemàtica a través del Coquus a l'empresa de les unitats dels diferents productes i personal de l'empresa adjudicatària en el mateix dia ho deixarà col·locat en els espais habilitats en cada unitat assistencial. Amb aquests extres està inclòs el berenar i el ressopó dels malats diabètics i altres.

El CSA no es farà càrrec de cap petició de productes extres que no hagi autoritzat formalment la Direcció, d'acord amb la previsió de productes detallada a l'Annex 2 PPT: Previsió de productes extres servits a les unitats d'infermeria.

L'empresa adjudicatària presentarà en la seva oferta una relació dels preus unitaris. Els productes hauran de seguir els criteris de qualitat establerts.

4.1.3. Elecció de menús

Els pacients hospitalitzats poden triar menú a l'esmorzar, dinar i sopar a les dietes basals, amb sal i sense sal, i es valorarà que el menú a triar també s'apliqui a dietes terapèutiques, en especial els de les unitats d'hospitalització amb estades mitjanes superiors a 20 dies.

L'elecció com a mínim:

- Un primer plat, a escollir entre tres.
- Un segon plat, a escollir entre dos amb guarnició.
- Varietat de postres, inclosa fruita del temps.

L'elecció de menús per part dels pacients hospitalitzats es farà mitjançant el programa de gestió de dietes Coquus i seguint les indicacions de la direcció del CSA.

Diàriament, en l'horari acordat amb el CSA, el/la dietista de l'empresa adjudicatària passarà per les Unitats d'Hospitalització amb una tablet, per recollir l'elecció del menú de l'endemà, introduir-la en el sistema de gestió d'alimentació (coquus) i caldrà que el/la dietista de l'empresa revisi que l'elecció feta sigui compatible amb els requeriments dietètics indicats.

4.1.4 Previsió consums

El nombre d'àpats que s'haurà de servir cada dia, als pacients hospitalitzats serà el que es derivi segons el nivell d'ocupació de l'Hospital Universitari d'Igualada, de l'Hospital de Dia de Salut Mental i de les necessitats del CSA.

A continuació s'indica el número d'àpats:

	ESMORZARS	DINARS	SOPARS	TOTAL ÀPATS
2018	60.876	64.379	59.982	185.237
2019	58.166	62.952	58.058	179.176
2020	50.890	53.077	51.013	154.980
2021	56.767	58.055	56.062	170.884
2022	60.709	63.102	59.920	183.731
2023	59.285	63.525	60.075	182.885

En el cas de l'Hospital de Dia de Salut Mental és requereix l'elaboració dels menús en la cuina de l'Hospital Universitari d'Igualada, el transport extern, la distribució i recollida dels aliments, estris i material necessari per garantir el compliment de la normativa vigent.

En quant el transport dels àpats, l'empresa adjudicatària ha d'aportar els mitjans adequats per garantir la seguretat alimentària i garantir la seguretat dels treballadors. Per tal de poder valorar el mitjà més adequat, cal tenir present que el recorregut per la via pública és de aprox. 350 metres a través de la vorera o 500 metres via circulació vehicles.

A continuació s'indiquen els àpats (majoritàriament dinars) lliurats a l'Hospital de Dia de Salut Mental:

	TOTAL ÀPATS (Hospital de dia de salut mental)
2023	1.142

L'empresa adjudicatària atindrà exclusivament les peticions de dietes i extres d'alimentació que vinguin autoritzades, d'acord amb la normativa interna establerta pel CSA en cada moment.

4.1.5 Horaris de serveis

El CSA fixarà els horaris de distribució dels àpats a cadascuna de les unitats assistencials. Actualment, els horaris límit per l'entrega de l'últim carro en les unitats assistencials són els següents:

Esmorzar	9:00 h.
Dinar	13:00 h.
Sopar	19:00 h.

Per nous ingressos o canvis dietes, es podran sol·licitar dietes a cuina fins el següent límit de temps:

- Esmorzar 10:30
- Dinar 14:55
- Sopar 20:55

Es podran canviar o anular serveis per motius d'alta fins a les 11:00 hores del matí i fins a les 17 hores a la tarda. L'empresa adjudicatària ha de preveure que les variacions de darrera hora es puguin comunicar informàticament i abans d'iniciar l'emplatat cal consultar al sistema de gestió de dietes per recollir les possibles novetats.

Aquests horaris podran ser modificats si en un futur el CSA així ho decideix.

Es considera imprescindible comptar amb un servei continuat de cuina com a mínim fins a les 21h, amb la finalitat de permetre la cobertura dels sopars dels pacients que ingressin a darrera hora de la tarda i altres imprevistos que puguin sorgir. Així mateix, les propostes d'horari han de garantir que

quan s'acabi l'activitat de la cuina estigui tot el material recollit a les unitats assistencials (safates, carros, etc.) i que tots els estris, vaixel·la, etc. estiguin nets a les dependències de la cuina.

4.2. CAFETERIA – MENJADOR DE PERSONAL

La cafeteria de personal comprèn:

- Tots els serveis subministrats al Personal del CSA (esmorzars, berenars, aperitius, servei de bar, extres dels àpats, etc.) a excepció dels corresponents a 'Menjador de Personal', a preus especials.

El menjador de personal comprèn:

- Menús gratuïts (dinars o sopars) per al personal de guàrdia i per al que tingui dret a aquest servei de menjador, segons la normativa interna. Aquests menús estan subvencionats al 100% pel CSA i l'empresa adjudicatària ho facturarà al CSA.
- Menús amb preu fixat per al personal contractat per al CSA i per a personal que presta els seus serveis en empreses contractades pel CSA, amb autorització expressa de la Direcció de l'Hospital per a la utilització de les instal·lacions i per a aquelles excepcions pactades dins de la norma de funcionament del centre.

El sistema de servei del Menjador de Personal és el de self-service assistit, i cuina d'acabats, amb capacitat proporcionada a les dimensions dels espais i al nombre de comensals, tant pel que fa al mobiliari com pel que fa al personal que ha d'oferir el servei.

L'adjudicatari serà responsable d'ajustar les capacitats i l'organització a la demanda de cada moment de la jornada amb l'objectiu d'evitar cues a hores punta, on s'ha de garantir un temps d'espera màxim de 12 min. Es considera temps d'espera des de l'inici de la cua fins al moment que disposes dels productes sol·licitats i han estat pagats.

El personal del CSA (incloent les despeses externes fixes) ha de poder pagar (a part d'efectiu i targeta bancària) amb la targeta corporativa (sempre i quan disposi de saldo suficient). L'adjudicatari haurà de disposar (i assumir el cost) de l'aplicació i sistemes necessaris per tal de poder gestionar la càrrega –consulta de saldo i pagament a través de la targeta corporativa del CSA.

Per la gestió dels menús gratuïts per al personal de guàrdia, l'empresa adjudicatària haurà de disposar (i assumir el cost) de l'aplicació i sistemes necessaris per tal que el CSA pugui transmetre (ja sigui amb un enviament fitxer per e-mail o per integració amb aplicacions existents del CSA) de forma continua la relació del personal que està de guàrdia, i que aquest amb la targeta corporativa pugui obtenir el menú gratuït. Caldrà facilitar l'accés a la Direcció de SSGG per poder consultar a través del sistema informàtic la relació de menús gratuïts sol·licitats.

	TOTAL ÀPATS PERSONAL DE GUÀRDIA
2019	7.486
2020	6.601
2021	7.654
2022	10.580
2023	15.136

Pel que fa a l'emplatat, presentació i distribució dels plats al menjador de personal, es deixa llibertat a les empreses licitadores per tal que presentin les seves pròpies propostes d'organització.

El menjar transportat des de la cuina central en calent o en fred es farà mitjançant un muntacàrregues, excepte les planxes i fregits que es cuinaran a la pròpia cafeteria en funció de la demanda.

La vaixella es netejarà a la cafeteria, i les deixalles es dipositaran a la zona de contenidors annexa a la cuina, tenint cura d'utilitzar el contenidor adequat segons el residu.

La composició del menú estàndard (dinar/sopar) per al personal del CSA i per als professionals de guàrdia, es el següent:

- El menú constarà de tres primers i de quatre segons amb guarnició, depenent del menú, i un bufet d'amanides que es considera com un primer plat. i postres a triar entre varietats de fruita natural, del temps, o làctics, Es subministraran règims especials en cas de necessitat i també menú vegetarià.
- El menú inclou l'aigua, mitjançant ampelles de vidre reutilitzables i sistema de dispensació d'aigua (temperatura natural o fresca) o aigua amb gas i panet. L'adjudicatari haurà d'instal·lar sistema de subministrament d'aigua incloent les ampelles de vidre.

Els menús estaran exposats diàriament al menjador i a la intranet del CSA, i per això serà necessari que l'empresa adjudicatària disposi d'un sistema informàtic per integrar-se amb la intranet del CSA per automatitzar aquest procés de publicació del menú dinar i sopar els 365 dies de l'any.

A continuació s'indica relació de número menús i ½ menús servits al personal CSA (incloent empreses externes)

CAFETERIA. NÚMERO MENÚS

2019	28.640
2020	22.275
2021	26.074

CAFETERIA. NÚMERO 1/2 MENÚS

2019	5.030
2020	3.717
2021	4.261

Els preus dels productes de cafeteria pel personals del CSA, en l'inici del servei, seran com a màxim els preus indicats en l'Annex 3 del PPT i es l'empresa adjudicatària podrà realitzar una revisió de preus (màxima una vegada a l'any) dels productes de cafeteria de personalc, on caldrà el vistiplau de la Direcció d'Enginyeria i Medi Ambient i l'increment no podrà superar l'IPC interanual. El preu resultant de la revisió es podrà arrodonir amb el 2on decimal a 0 o 5.

El valor resultant de la revisió anual serà sense arrodoniment, i estaran exposats a les cafeteries.

Els preus dels menús pel personal CSA (i empreses externes) durant tota la durada del contracte (a excepció de nova indicació per part de la Direcció del CSA) han de ser (IVA inclòs):

- Menú: 4,80 €

- Menú 2 segons plats: 5,20 €
- ½ menú: 4,00 €

La cafeteria està acreditada com a establiment promotor de l'alimentació mediterrània (acreditació Amed). L'empresa adjudicatària haurà de promoure aquest tipus d'alimentació i mantenir-ne l'acreditació.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, estacionalment, a la Direcció del CSA, per a la seva aprovació, la programació prevista de menús per als treballadors. Aquestes propostes han de contenir alternatives que trenquin la monotonia, com per exemple, la celebració de jornades gastronòmiques, etc., així com propostes d'implantació de sistemes de pagament automatitzat que redueixin el temps d'espera. El sistema de pagament sempre haurà de ser compatible amb els sistemes d'informació del CSA. (qualsevol despesa associada a l'adaptació de nous sistemes implantats per al CSA anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària)

L'empresa adjudicatària estarà obligada a realitzar la neteja general amb freqüència indicada en l'apartat 3.4 d'aquest PPT i el manteniment en perfectes condicions de parets, vidres, finestres incloent les lluminàries i extractors. Durant la jornada, faran les actuacions de neteja que calguin per tal que es mantinguin les condicions adequades de neteja, especialment del paviment, taules, cadires, mobiliari en general i línia de servei.

Horari d'obertura al personal:

Servei assistit de cafeteria:	de 7:30 h a 22:30 h.
Esmorzars:	de 7:30 h a 12:00 h
Dinars:	de 13:00 h a 16:00 h.
Sopars:	de 20:00 h a 22:30 h.

Els dissabtes, diumenges i festius el Servei assistit de cafeteria serà de 7:30h a 22:30h.

A banda dels horaris fixats, l'empresa adjudicatària haurà de garantir el servei de reserva de menú (tant de dinar com de sopar) quan, per motius de feina, els professionals no puguin anar a dinar i/o sopar en els horaris establerts.

4.3. CAFETERIA DE PÚBLIC

A l'empresa adjudicatària explotarà el servei de cafeteria de públic, que inclourà una oferta comercial integrada.

La venda de productes a la cafeteria del CSA haurà d'ajustar-se en tot moment a la normativa legal vigent i no es podrà expendre tabac ni begudes alcohòliques.

El servei de menjars per al públic serà de les mateixes característiques que a la cafeteria de personal.

Horari:

Servei assistit de cafeteria:	de 7:30 h. a 22:30 h.
Dinars:	de 13:00 h. a 16:00 h.
Sopars:	de 20:00 h. a 22:30 h.

Els dissabtes, diumenges i festius el Servei assistit de cafeteria s'iniciarà a les 7:30 h. fins a 22:30 h.

Aquests horaris són aplicables tots els dies de l'any i podran experimentar variacions en funció de les circumstàncies, i sempre de mutu acord entre la Direcció del CSA i l'empresa adjudicatària.

La cafeteria està acreditada com a establiment promotor de l'alimentació mediterrània (acreditació Amed). L'empresa adjudicatària haurà de promoure aquest tipus d'alimentació i mantenir-ne l'acreditació.

L'empresa adjudicatària cobrarà el servei de 'Cafeteria de Públic' directament al client, d'acord amb els preus orientatius no obligatoris, establerts en l' Annex 4: Tarifa de preus dels productes de cafeteria de públic a mode informatiu, no formen part de l'oferta econòmica del present concurs.

L'adjudicatari facilitarà, sense cost pel CSA, els sistemes i software per donar accés a la Direcció d'Enginyeria i Medi Ambient del CSA a la informació sobre el volum de facturació de la cafeteria (tant pel públic com pel personal).

L'empresa adjudicatària podrà realitzar una revisió de preus (màxima una vegada a l'any) dels productes de cafeteria de públic, on caldrà el vistiplau de la Direcció d'Enginyeria i Medi Ambient i l'increment no podrà superar l'IPC interanual. El preu resultant de la revisió es podrà arrodonir amb el 2on decimal a 0 o 5.

A part dels serveis descrits pels usuaris, l'empresa adjudicatària no podrà servir begudes ni menjars als malalts o a cap altra persona a les unitats d'hospitalització o als serveis, si no ha estat prèviament autoritzat per escrit per part de la Direcció del CSA.

A la cafeteria no està permès servir a pacients ingressats.

L'empresa adjudicatària presentarà propostes organitzatives per optimitzar el servei al client.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a realitzar la neteja general amb freqüència diària tant del paviment com de l'equipament de les cafeteries i el manteniment en perfectes condicions de parets, vidres, finestres incloent les lluminàries i extractors. Durant la jornada, farà les actuacions de neteja que calguin per tal que es mantinguin les condicions adequades de neteja, especialment del paviment, taula, cadires, mobiliari en general i línia de Servei.

5. RECURSOS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1. PERSONAL

L'empresa adjudicatària realitzarà un dimensionat de l'equip de treballs en funció de les necessitats expressades en aquest plec. Aquest estudi inclourà el nombre de persones, les categories laborals, horaris, nombre de presències per torn, etc..

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar tots els recursos humans necessaris per a una òptima prestació del servei per al qual se la contracta i per poder complir amb els objectius definits en el present plec.

A continuació s'indiquen els recursos humans mínims (cuiners i ajudants de cuina) a implementar en la cuina (no s'inclou el personal de cafeteria)

	Dilluns a divendres	Dissabtes, diumenges i festius
Torn matí (7:00 a 14:30)	8 persones	7 persones
Torn tarda (14:30 a 22:00)	7 persones	6 persones

Aquests recursos humans mínims són amb les condicions de treball vigents en el moment de la redacció del present plec tècnic, i en cas de d'implementació de millores de processos, renovació d'equipament o modificació de les necessitats del servei, es poden redefinir (augmentar o disminuir) els recursos humans mínims a criteri de la Direcció del CSA, mantenint l'equilibri econòmic financer del servei.

En el cas que hi hagi una disminució dels recursos humans necessaris degut a la implementació de millores de processos, renovació d'equipament o disminució de les necessitats del servei, i que impliqui un increment del benefici econòmic previst en el servei, caldrà que l'import econòmic (cost empresa) equivalent a la disminució dels recursos humans es transfereixi al CSA en forma de compensació econòmica per les despeses del servei de restauració (reposició vaixela, manteniment, etc.)

5.1.1. Subrogació del personal

L'empresa adjudicatària subrogarà el personal que actualment presta el servei de restauració, en els drets i obligacions derivats dels contractes de treball, tant fixes com temporals, que estan vigents entre l'empresa contractista que actualment presta els serveis de restauració objecte del present contracte, i els empleats que treballin en aquest servei en el moment de l'adjudicació, que són els que s'indiquen en Annex 5 del PPT_ Plantilla amb dret a subrogació (Novembre 2024), i s'aplicarà en tot cas el Conveni col·lectiu estatal de restauració col·lectiva d'Hoteleria de la província de Barcelona pels anys de durada del contracte, serà motiu de rescissió del contracte l'incompliment d'aquesta clàusula sense que l'adjudicatari tingui dret a indemnització alguna.

5.1.2 Personal propi del CSA

El CSA disposa actualment de personal propi a la cuina central. Aquest personal continuarà pertanyent a la plantilla del CSA amb les mateixes condicions laborals que gaudeixen en l'actualitat.

Per tal de dimensionar el servei correctament, adjuntem la relació de personal amb la seva categoria, antiguitat i total d'hores, indicat en els següents Annexes:

Annex 6 del PPT_ Plantilla CSA amb la seva categoria, antiguitat i total d'hores.

Annex 7 del PPT_ Calendaris anuals treballadors/es CSA

Es facilitaran, per compte de l'adjudicatari, els dos àpats per torn a totes les persones que treballin cada dia a la cuina i cafeteries (esmorzar i dinar o berenar i sopar).

5.1.3 Obligacions de caràcter laboral

L'empresa adjudicatària haurà de fer-se càrrec de la gestió integral del personal propi (aportat, si s'escau i el subrogat) i del personal del CSA, i es farà plenament responsable de la cobertura permanent del servei.

Anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària les substitucions de tot el personal adscrit al servei, tan si és de l'empresa adjudicatària com del CSA per motius de: jubilació, incapacitat temporal, indisposicions, vacances, festius, dies de conveni, selecció de substitucions, formació, imprevistos, etc. En el cas de substitució del personal del CSA per jubilació o baixa definitiva, el CSA assumirà el cost de la substitució aplicant el salari brut anual segons el conveni i cost seguretat social vigent en el moment de la substitució, i aplicant un +5% en concepte de benefici industrial.

L'empresa adjudicatària informará mensualment al CSA de:

- Organització de la plantilla, llocs de treball, torns.
- Incorporacions i baixes del personal i situació contractual dels mateixos.
- TC1 i TC2 corresponent als treballadors destinats al servei de Restauració en el CSA.
- Informació d'accidents de treball i malalties professionals que es produeixin.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a donar compliment a la normativa laboral de Seguretat Social i de prevenció de riscos laborals vigent, essent al seu exclusiu compte i càrrec el cost del compliment d'aquestes obligacions així com les sancions i responsabilitats que, en el seu cas, s'exigeixin.

L'empresa adjudicatària acreditarà que el personal emprat ha passat les revisions mèdiques pertinents realitzades per la Mútua Patronal de l'adjudicatari.

Tot el personal del servei, tant el subrogat com el que pertany al CSA, rebrà la formació prèviament consensuada amb la Direcció del CSA adequada al seu lloc de treball, quedant reflectit en el Pla de Formació. El cost de la formació anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària assumirà els costos derivats d'aplicar les mesures d'higiene i preventives que estableixi el Servei de Prevenció i Salut Laboral CSA i la normativa vigent.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a comunicar diàriament al CSA les baixes, accidents laborals i malalties professionals, vacances, permisos, conflictes laborals, etc, del personal del CSA, i en general qualsevol incidència relacionada amb l'assistència dels empleats al seu lloc de treball.

Qualsevol modificació de la plantilla o nova incorporació de personal haurà que ser aprovada per la Direcció del CSA, per la qual cosa es precisarà informació del currículum professional de la persona proposada.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a substituir, a petició raonada de la Direcció del CSA, qualsevol treballador seu que presti els seus serveis en el centre.

En cas de vaga del personal de restauració, l'empresa adjudicatària haurà d'assegurar el compliment dels serveis a què compromet aquest contracte.

Els perjudicis que el personal del Servei de Restauració pugui ocasionar en els locals, mobiliari,

instal·lacions o qualsevol altra propietat del CSA, ja sigui o no per negligència, serà indemnitzat per l'empresa adjudicatària, si així ho considera la Direcció del CSA, que podrà deduir la compensació procedent de les factures que presenti l'adjudicatari.

5.1.4 Cap de Servei

L'empresa adjudicatària nomenarà un Cap de Servei, amb formació suficient (mínima cicle formatiu Grau Superior) i experiència mínima de 3 anys en centres sanitaris, i amb permanència i dedicació diària a l'Hospital.

Aquesta persona haurà de conèixer clarament totes les seves responsabilitats i funcions inclosos en aquest contracte. Serà el primer interlocutor vàlid amb el CSA i haurà de ser aprovat per la Direcció del CSA.

El Cap de Servei disposa de la responsabilitat en la gestió diària del servei objecte d'aquest plec, i la seva funció es la de coordinar les tasques dels diferents llocs de treball (incloent el personal de cuina del CSA), gestionar el servei realitzant els quadrants d'horaris, comandes, inventaris, resolució d'incidències en el servei i de conflictes laborals.

Per causa suficientment justificada el CSA podrà sol·licitar la substitució del Cap de Servei i l'adjudicatari haurà d'atendre aquesta sol·licitud.

L'empresa adjudicatària, per tal de garantir l'estabilitat del servei, no podrà substituir la persona designada com a Cap de servei al CSA sense pactar-ho prèviament i per escrit amb la Direcció del CSA. L'incompliment d'aquesta clàusula produirà automàticament una penalització del 3% del contracte anual, que es deduirà de la factura corresponent al mes en què es produeixi aquesta circumstància.

El Cap de servei (o qui assumeixi la seva tasca en període de vacances, baixa per IT, etc.) haurà d'estar localitzable mitjançant telèfon mòbil les 24 hores dels 365 dies a l'any.

5.1.5 Cap de Cuina

L'empresa adjudicatària nomenarà un recurs amb funcions de Cap de Cuina, amb formació suficient i experiència mínima de 3 anys en centres sanitaris o col·lectius, i amb permanència i dedicació diària de dilluns a divendres (en torn de mati) a l'Hospital Universitari d'Igualada.

Aquesta persona haurà de conèixer clarament totes les seves responsabilitats, és la màxima jerarquia operativa dintre de la cuina (incloent el personal de cuina del CSA) i supervisa els estàndards de qualitat del servei aplicant correctament els protocols corresponents.

Les seves funcions inclou dividir, distribuir i supervisar les tasques de l'equip de treball, proposar-validar-supervisar protocols de treball, realitzar un seguiment del pre-servei, servei i post servei.

5.1.6 Diplomats i tècnics en dietètica i altres tècnics qualificats

L'empresa adjudicatària disposarà en el centre de personal amb formació tècnica i dietètica, adequada i suficient, mínima de Tècnic de Grau Superior, durant totes les hores de funcionament del servei (de 7:00 h a 22:00 h), , per tal d'assegurar:

- Compliment del Manual de dietes/protocol Dietètic.
- Recompte de les sol·licituds de dietes.
- Complementació de les fitxes dietètiques per a l'emplatat.
- Realització diària del resum de dietes i extres d'alimentació per a cada una de les Unitats d'Hospitalització i altres serveis.
- Assegurar que els aliments arribin en perfectes condicions en quant a tipus de dietes,

- quantitat, qualitat, higiene, temperatura i puntualitat.
- Visita "in situ" cada 15 dies en les diferents unitats assistencials per recollir valoracions del servei (incidències, suggeriments, dubtes, etc..) amb el personal auxiliar d'infermeria.
- Visita diària en els pacients amb dieta amb opció a triar el menú seleccionat per l'endemà, així com valoració del servei.

L'empresa adjudicatària nomenarà un Responsable de l'Àrea de Dietètica i Nutrició del servei de Restauració, amb formació universitària Diplomada/Grau en Nutrició Humana i Dietètica i experiència suficient en l'àmbit hospitalari: dins de les seves responsabilitats, coordinarà la seva àrea amb la resta de l'equip de Restauració i servirà d'enllaç amb el Servei de Nutrició i Dietètica del CSA i els diferents serveis assistencials.

Aquesta persona, que realitza tasques de responsable, potser compartida amb la figura del cap de servei o cap de cuina, o algun membre de l'equip de dietistes.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un responsable de Qualitat/Higiene, amb formació universitària, que dedicarà un mínim d'una jornada completa setmanal en presència física al CSA, que vetllarà per garantir l'acompliment dels protocols d'higiene, qualitat i control de punts crítics de la cuina i cafeteria del CSA.

5.1.7 Uniformitat

L'empresa adjudicatària uniformarà al seu càrrec el personal que presti servei als espais del CSA destinats al servei de restauració, excepte el propi del CSA.

Aniran vestits amb la roba de feina adequada, calçat antilliscant homologat, així com targeta d'identificació personal i el nom de l'empresa ben visible.

L'uniforme s'adequarà en funció dels riscos associats al lloc de treball. Els treballadors hauran d'anar identificats amb el nom i el nom de l'empresa ben visible

Es proporcionarà roba d'abric (armilles o jaquetes) per als espais refrigerats i material de protecció en general per a tot el personal.

Estarà expressament prohibit utilitzar roba que no sigui l'homologada, o la utilització de roba de carrer. El personal administratiu o no propi de cuina anirà regularment amb bata, i es posarà gorra quan circuli per les zones de cuina o magatzems.

L'uniforme serà d'ús exclusiu dintre del recinte hospitalari. Aquelles persones que hagin de desplaçar-se fora del recinte serà obligatori que es canviïn de roba o bé que es protegeixin l'uniforme.

L'aspecte general del treballador i de la seva roba serà extremadament pulcre, considerant l'atenció que requereix un centre hospitalari. El CSA haurà de donar la seva aprovació a la uniformitat utilitzada.

Totes les persones que accedeixin al recinte de cuina s'hauran de protegir degudament amb bata i gorra, inclosos els transportistes i proveïdors.

5.1.8 Pla de formació

La formació del personal de cuina (del CSA i de l'empresa adjudicatària) és considerada fonamental per garantir un bon servei, per la millora contínua i per corregir no conformitats en aspectes contemplats en l'APPCC

L'empresa adjudicatària ha de vetllar perquè tot el personal (incloent personal del CSA) disposi de la formació contínua necessària per disposar d'un bon servei de cuina, i es considera com a mínim les següents formacions anuals:

- Manual dietes del CSA
- Bones pràctiques en la manipulació d'aliments
- Registres del APPCC
- Gestió de Residus
- Estalvi d'energia i aigua

5.2 EQUIPAMENT, MAQUINÀRIA I UTILLATGE

El CSA posarà a disposició de l'empresa adjudicatària els locals, mobiliari, instal·lacions i equipaments de les cuines i cafeteries, sense que l'empresa adquireixi cap dret a excepció dels derivats de la seva utilització durant el període de vigència del contracte, per la qual cosa, a la finalització del contracte per qualsevol causa, l'adjudicatari haurà d'abandonar els locals i retornar el que hagi rebut en cessió d'ús en perfectes condicions.

En el moment d'inici de l'activitat es realitzarà i signarà un inventari amb l'empresa adjudicatària recollint la situació inicial. L'adjudicatari haurà d'actualitzar l'inventari que es detalla en l'Annex 8 del PPT_ Inventari d'equipament cuines i cafeteries, que es com es troba l'inventari en el moment de l'adjudicació del contracte.

L'empresa adjudicatària podrà realitzar reformes en els locals i instal·lacions, i modificar l'equipament, prèvia autorització per escrit del Consorci Sanitari de l'Anoia, restant a benefici del CSA, sense dret a cap indemnització en el moment de la finalització del contracte.

Així mateix, l'empresa adjudicatària estarà obligada a consultar i a consensuar amb el CSA totes les baixes i reposicions d'equipament, de maquinària i d'utilitatge, així com les noves adquisicions.

5.3 SISTEMES D'INFORMACIÓ (SOFTWARE - HARDWARE)

El CSA disposa d'un sistema informàtic de petició de dietes dels pacients (Coquus) que permet:

- Peticions de dietes des de les unitats assistencials a cuina
- Peticions de dietes a través d'una tablet
- Obtenir les targetes per a identificar cada safata, en la qual s'especifica el nom del pacient, el número de l'habitació i el tipus de dieta.
- Determinació del número total de dietes servides i articles d'extres d'usuari
- Substitució automàtica dels plats a oferir als pacients en funció dels al·lèrgens o altres observacions.
- Petició, control i reposició dels extres (productes alimentaris en estoc per cada unitat assistencial).
- Traçabilitat dels aliments des de la recepció matèria prima fins a l'emplatat per cada pacient.
- Històric de dietes i modificacions per cada pacient.
- Control d'ingesta dels pacients.
- Etiquetes per l'emplatat amb informació sobre els al·lèrgens.
- Planificació automàtica de les comandes matèria prima.
- Gestió de canvis en les dietes fora de l'horari.
- Accés a través d'entorn web i compatible amb l'ús de tablets (android).

L'empresa adjudicatària estarà obligada a utilitzar aquest sistema d'informació (Coquus) i s'obtindrà les dades necessàries per a poder facturar la relació de dietes i articles extres d'usuari dispensats. El cost anual de la llicència i manteniment va a càrrec del CSA.

A més, l'empresa adjudicatària en el termini de 3 mesos des de l'inici del servei, ha de disposar d'un software/sistemas amb accés a les persones designades per la Direcció de SGGG i infraestructures per:

- Consultar l'estat del pla de manteniment preventiu, tècnic –legal i correctiu dels actius (mobiliari, instal·lacions, equipament cuina, etc..)
- Manteniment correctiu (notificació, seguiment i gestió de les incidències de manteniment, neteja)
- Registre de No Conformitats internes i externes (procedent d'inspeccions / auditories)
- Consulta del volum facturació de cafeteria
- Consulta de tota la documentació legal necessària per les inspeccions / auditories de salut pública (pla APPCC, registres, etc.)

6. TRANSICIÓ DEL SERVEI

6.1 PLA DE TRANSICIÓ I TRASPÀS DELS SERVEIS

Donada la rellevància del servei de restauració en l'activitat del CSA és important que no s'aprecii cap efecte (a menys qualitat del servei) per un canvi de l'empresa de restauració. Tot i que el personal de cuina en plantilla del restaurador disposa del dret de subrogació i també hi ha personal propi del CSA, és convenient realitzar una bona transició i traspàs per part de les empreses de restauració.

Pla de transició:

- En el cas de nou personal de cuina (cuiner/a, ajudant/a cuiner/a i dietistes, caldrà la seva incorporació a 1 setmana abans de la data oficial d'inici del servei per part del nou adjudicatari
- En el cas de nou cap de servei i cap de cuina, caldrà la seva incorporació 2 setmanes abans de la data oficial d'inici del servei per part del nou adjudicatari.
- El/la responsable servei de qualitat de l'empresa adjudicatària caldrà que almenys 2 setmanes abans de la data oficial d'inici del servei per part del nou adjudicatari, disposi del pla APPCC, així com tot els registres corresponents. També, per part del CSA se li facilitarà les últimes actes d'inspecció per part de Salut Pública.

Pla de traspàs:

L'empresa adjudicatària del present concurs, en el moment de la finalització del servei caldrà que faciliti en tot moment la informació necessària per realitzar un correcte traspàs del servei. En aquest sentit caldrà que 2 setmanes abans de la finalització del servei faciliti al CSA una còpia dels registres del Pla APPCC.

Una vegada iniciat el servei per part del nou adjudicatari caldrà que en el període de 6 mesos l'empresa adjudicatària sortint respongui en totes les peticions documentals/d'informació/reunions sol·licitades pel CSA.

6.2 ACTA D'OCUPACIÓ

Durant el **primer mes** de vigència del contracte, l'empresa adjudicatària elaborarà un informe detallat sobre l'estat de les instal·lacions, de les eventuais anomalies o deficiències de funcionament i del servei observades que puguin afectar a la seguretat alimentària i al compliment del contracte.

Aquesta acta definirà aquelles instal·lacions i equips objecte del present plec i que en el moment de fer-se càrrec no es trobin en condicions correctes. En cas d'haver-hi equips o instal·lacions en estat deficient, caldrà fer una posada a zero per adquirir-ne la responsabilitat corresponent.

L'acta tindrà caràcter d'exclusiu, i tot el que no hi quedi reflectit s'entendrà acceptat tàcitament com a idoni a tots els efectes. Fora d'aquests terminis, no s'acceptaran informes sota aquests conceptes, amb l'excepció de tots aquells defectes ocults imputables a defectes de realització.

7.OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

7.1 PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei objecte d'aquest contracte seguint les condicions ja descrites en l'apartat **DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**.

L'empresa adjudicatària estarà obligada al compliment, sota la seva exclusiva responsabilitat, de les normes legals vigents en matèria fiscal, de Seguretat social i de seguretat i salut en el treball.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el Servei de cuina s'ajusti a la normativa legal vigent en cada moment en relació amb l'acreditació de cuines hospitalàries i menjadors col·lectius, a les disposicions establertes en matèria de mesures sanitàries i d'higiene i a qualsevol altra disposició legal que pugui afectar a la prestació del servei.

Així mateix presentarà el seu **Pla d'anàlisi de perills i punts de control crítics (APPCC)**.

7.2. INCOMPLIMENTS GREUS I PENALITZACIONS

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei objecte d'aquest contracte complint les especificacions indicades en el present PPT. A continuació s'indiquen els **incompliments greus**:

- Falta de pagament dels salaris dels treballadors i de les quotes de la Seguretat social així com l'incompliment de la resta d'obligacions d'ordre laboral, social i mediambiental per part de l'empresa contractista, o la infracció de les disposicions sobre seguretat i salut laboral.
- Manca o en mal estat dels equips de protecció individual (EPIs) dels treballadors de l'empresa adjudicatària després de 2 notificacions per part del Servei de Prevenció Riscos Laborals del CSA
- Incompliment en 2 ocasions, dels terminis de resposta i/o de resolució No Conformitats (NC), per causes imputables a l'empresa adjudicatària, en inspeccions i/o auditories de Salut Pública.
- Reiteració d'incompliment de (6 vegades/any) de l'ANS (acord de Nivell de Servei) de l' Id 20 "Recursos humans a cuina (cuiners i ajudants de cuina)", detallat a l'ap. 9.1 d'aquest PPT
- Incompliment reiterat (5 àpats en 1 mes) dels gramatges i qualitat alimentària en dieta basal amb un valor per sota del 85% dels gramatges indicats en l'annex 12 PPT Gramatges aproximat racions i/o amb ingredients que NO compleixen les especificacions de l'annex 11 PPT. Manual de Qualitat Alimentària.
- Endarreriment superior a 3 mesos del pagament del cànon de la cafeteria

L'òrgan de contractació podrà imposar per a cada incompliment del detallats en aquest apartats, la penalització prevista en l'apartat X del QC per a incompliments GREUS , és a dir, fins a un màxim del 10% del pressupost del contracte o bé resoldre el contracte.

7.3. CONTROL HIGIÈNIC I SANITARI

L'empresa adjudicatària haurà de complir tots els requisits exigits en aquesta matèria per la normativa legal vigent. Així mateix haurà de passar totes les inspeccions reglamentàries establertes pels organismes competents.

L'empresa adjudicatària realitzarà mensualment anàlisis bacteriològics d'aliments en cru,

semielaborats i elaborats, anàlisis de superfícies, estris i ambientals. La quantitat serà un mínim de 6 mostres mensuals. Aquests controls els efectuarà un laboratori extern acreditat.

L'empresa adjudicatària efectuarà els controls periòdics dels manipuladors així com qualsevol altre control exigint per la legislació vigent.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a presentar davant de la Direcció del CSA tots els documents acreditatius per al compliment d'aquestes normatives i dels controls higiènics.

La Direcció del CSA, independentment dels controls que l'empresa pugui realitzar, es reserva la possibilitat d'efectuar controls microbiològics mitjançant una entitat autoritzada, en casos determinats, a criteri del propi CSA:

- Menús de risc
- Superfícies de treball
- Estris
- Manipuladors

El cost d'aquests controls, fins a un màxim de 12 anuals, seran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

7.4. COMPLIMENT DE NORMES I DESPESES DERIVADES DE LA REALITZACIÓ D'OBRES I INSTAL·LACIONS

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que les instal·lacions de la cuina i els equipaments s'ajustin a la normativa legal vigent.

Totes les despeses relacionades amb la realització d'obres a la cafeteria, aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, incloent les despeses relatives als permisos i llicències necessaris per a la legalització de les instal·lacions de tota mena, així com la tramitació i obtenció de les autoritzacions corresponents davant els organismes. La Direcció d'Enginyeria i Medi Ambient assumirà la supervisió de la correcta realització de les obres que el CSA pugui aprovar, així com la supervisió de la conservació dels locals, equipament i instal·lacions.

Aniran també a càrrec de l'empresa adjudicatària tots els costos derivats dels dictàmens, anàlisis i proves que sigui necessari realitzar.

En el cas de modificacions previstes en concepte de treballs d'obra civil i/o per a la substitució dels equipaments de cuina per obsolescència, necessitats de servei, final de vida útil o impossibilitat de reparació, el CSA decidirà quina és la proposta tècnica i econòmica més adequada, tenint en compte les propostes d'empreses especialitzades aportades per l'adjudicatari i pel CSA. L'adjudicatari aplicarà un coeficient de gestió del 6% sobre la proposta econòmica seleccionada pel CSA .

El CSA, amb la seva voluntat integradora, pretén garantir l'accessibilitat del servei de cafeteria a les persones discapacitades.

Les empreses licitadores hauran de garantir que els serveis de cafeteria estan adaptades a les necessitats d'aquests col·lectius.

Les empreses licitadores hauran de tenir present la legislació vigent:

- Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat (Catalunya).
- Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.
- Reial decret 173/2010, de 19 de febrer, pel qual es modifica el Codi Tècnic de l'Edificació, aprovat pel Reial decret 314/2006, de 17 de març, en matèria d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb discapacitat.
- Convenció de l'ONU sobre els drets de les persones amb discapacitat. (Va ser aprovada el 13 de desembre de 2006 i ratificada per l'estat espanyol el 2008, passant a ser part de l'ordenament jurídic estatal).
- Decret 135/1995, de 24 de març, de desplegament de la llei de promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques i d'aprovació del codi d'accessibilitat (pendent d'aprovació definitiva del nou decret d'accessibilitat).

7.5. ASSEGURANCES

L'empresa adjudicatària haurà de dipositar una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil d'import mínim del 25% del pressupost base de licitació per cobrir qualsevol contingència que es pugui presentar. En el moment de presentació de la documentació necessària per la formalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar còpia de la pòlissa d'assegurances i evidència documental sobre la vigència de la mateixa.

L'empresa adjudicatària haurà també de dipositar una pòlissa per a riscos diversos (incendi, danys per aigua, etc.) que cobreixi tots els seus béns i també els possibles danys que, per la seva causa, es puguin produir als actius propietat del CSA.

7.6. MANTENIMENT

L'empresa adjudicatària té la responsabilitat de mantenir en bon estat d'ús tant els locals com les instal·lacions i equipaments propis i cedits del servei.

Haurà de tenir formalitzat un Contracte de Manteniment preventiu i correctiu amb una empresa del sector, que haurà de ser aprovat pel CSA.

El cost del manteniment, conservació i reposició de l'equipament, maquinària, estris i la seva instal·lació anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària i del CSA al 50%. Es facturarà mensualment.

7.6.1 Manteniment preventiu i correctiu

L'empresa adjudicatària haurà de responsabilitzar-se del manteniment preventiu i correctiu dels locals de la cuina, cafeteria de personal i de públic, de tot l'equipament, maquinària i utilitatge incloent-hi:

- Locals en general.
- Portes, sostres, paviment i mobiliari i de tota la resta de les instal·lacions.
- Instal·lacions tècniques interiors i exteriors.
- Sistema d'extracció de fums
- Maquinària i equipaments en general.
- Carros de distribució i equipaments en general.
- Mobiliari.
- Sistema de Protecció Contra Incendis.

L'empresa adjudicatària haurà de confeccionar un calendari anual de les actuacions de manteniment preventiu que es duran a terme, i presentar-lo a la Direcció del Centre per a la seva aprovació.

7.6.2 Manteniment normatiu

L'empresa adjudicatària haurà de responsabilitzar-se del manteniment normatiu de les instal·lacions i de l'equipament de la cuina i de les cafeteries:

- Revisions periòdiques obligatòries.
- Cambres frigorífiques.
- Aparells a pressió.
- Sistemes contra incendis.

7.6.3 Manteniment periòdic certificat

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de la realització del manteniment periòdic certificat de les instal·lacions i dels equipaments de la cuina i de les cafeteries:

- Filtres de greix de les campanes.
- Conducció de ventilació.
- Conducció d'extracció.
- Neteja i buidatge decantador de greixos amb una freqüència mínima trimestral.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de la realització de les mateixes amb el personal propi o amb la col·laboració de empreses externes.

7.7. NETEJA I DESINFECCIÓ

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la neteja diària dels locals, equipaments i utilitatge de la cuina i cafeteries, magatzem final de residus i zona exterior de cuina, assumint tots els costos que se'n derivin (productes de neteja, com de personal, etc.), exceptuant la neteja exterior dels vidres de cuina i de les cafeteries de públic i de personal.

L'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar un pla de neteja i higiene, amb especificacions de les freqüències, productes a emprar, fitxes tècniques dels productes, tècniques i temps dedicat a cada activitat.

L'empresa adjudicatària mantindrà els protocols de neteja i les normatives vigents dins dels serveis de restauració en un lloc visible i de fàcil accés de la cuina i cafeteries.

7.8. NETEJA DE CONDUCCIONS DE FUMS, FILTRES I CAMPANES EXTRACTORES

L'empresa adjudicatària establirà un programa de neteja i manteniment de les conduccions de fums, filtres i campanes extractores, com a mínim 1 vegada a l'any, i es responsabilitzarà de la realització de les mateixes amb personal propi o amb col·laboració de empreses externes.

El cost d'aquest servei anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

7.9. DESINSECTACIÓ I DESRATITZACIÓ

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir el cost de les actuacions de desinsectació i desratització dels

locals i de les instal·lacions de la cuina i de les cafeteries i de la resta d'instal·lacions utilitzades per desenvolupar l'activitat demanada i haurà de responsabilitzar-se de la seva realització.

Com a mínim, hauran de portar-se a terme amb una periodicitat mensual i amb més freqüència sempre que sigui necessari. Les actuacions de desratització i desinsectació hauran de realitzar-se mitjançant contracte amb empresa autoritzada, que haurà de ser aprovat per la Direcció del CSA.

Així mateix, s'haurà de seguir el protocol vigent i comunicar cadascuna de les actuacions a la Direcció del CSA.

7.10. DECANTADOR DE GREIXOS

L'empresa adjudicatària realitzarà com a mínim 4 vegades a l'any la neteja i buidatge dels residus greixos en el decantador i seran gestionats per gestor de residus autoritzats, presentant la fulla de seguiment.

El cost d'aquest servei anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

7.11. REPOSICIÓ DE VAIXELLA, COBERTERIA I CRISTALLERIA

El cost de la reposició de la vaixel·la, cobrateria i cristalleria de tots els serveis correspondrà a l'empresa adjudicatària i al CSA al 50%.

Els models i la qualitat hauran de ser aprovats per la Direcció del CSA.

El CSA no es farà càrrec de cap petició de reposició que no hagi autoritzat formalment la Direcció. En cas que l'adjudicatari demori la compra d'aquests elements de forma injustificada, el CSA es reserva el dret de realitzar la compra directament, deduint el 50% del seu cost de la factura mensual corresponent.

7.12. ALTRES DESPESES DERIVADES DEL SERVEI DE CUINA

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir també qualsevol altre tipus de despesa que origini el servei de cuina i cafeteries, incloent-hi els tributs, taxes, llicències, permisos, etc...

Les despeses de telèfon, fotocòpies i altres sistemes de comunicació que s'utilitzin al servei de cuina i cafeteries hauran d'anar a càrrec de l'empresa adjudicatària.

7.13. GOTS REUTILITZABLES

En el cas que l'empresa adjudicatària hagi ofert com a criteri automàtic el subministrament inicial i reposició durant la durada del servei de gots reutilitzables pels pacients hospitalitzats, caldrà que els gots reutilitzables sigui subministrat i en disposició de ser utilitzat en un termini màxim de 30 dies des de l'inici del servei amb una quantitat mínima inicial de 300 gots i que caldrà garantir sempre un estoc circulant de 250 gots. El got reutilitzable haurà de ser un model acceptat prèviament pel CSA i ha de complir les següents característiques:

- Material reciclable i compatible amb ús alimentari (tereftalat de polietilè)
- Apte per ús en trens de rentat i renta vaixelles
- Diàmetre màxim 72 mm i alçada màxima 120 mm
- Capacitat mínima 200 ml
- Color transparent – translúcid
- Zona de subjecció got amb tractament per evitar lliscaments



7.14. MÀQUINES DISPENSADORES D'AIGUA A GRANEL I AMPOLLES REUTILITZABLES

En el cas que l'empresa adjudicatària hagi ofert com a criteri automàtic el subministrament, manteniment i reposició d'ampolles reutilitzables durant la durada del servei de màquines dispensadores d'aigua a granel i ampolles d'aigua buides, caldrà que el servei estigui disponible en un termini màxim de 5 mesos des de l'inici del servei.

L'empresa adjudicatària ha d'assumir el cost del servei de lloguer – renting de 4 conjunt de màquines dispensadores d'aigua a granel i màquina dispensadora d'ampolles, la instal·lació, adequació instal·lacions aigua freda sanitària i desaigües per la connexió de les màquines, treballs d'obra civil – paleta i pintor, manteniment, integració (si s'escau) amb el cens de pacients hospitalitzats, tractament per la prevenció de legionel·la i justificació davant el CSA del compliment de les normatives de seguretat industrial i salut pública per l'ús de les màquines dispensadores d'aigua.

Prèviament a la instal·lació, caldrà que l'adjudicatari faci la proposta tècnica aportant les fitxes tècniques dels equips, de l'ampolla reutilitzable, la descripció dels treballs a realitzar, en el cas de necessitat d'obra civil i instal·lacions, prova de funcionament amb 1 màquina i requerirà del vist-i-plau de la direcció de l'àrea d'enginyeria i medi ambient.

Les màquines dispensadores d'aigua a granel han de complir amb els següents requisits:

- Norma UNE 149101:2015 sobre equips d'acondicionament de l'aigua en l'interior d'edificis.
- Sistema d'esterilització d'aigua amb làmpada UV-C
- Higienització de la boca dispensadora d'aigua i el compartiment de mostreig amb un raig de vapor a 165°C
- Mides màximes (alçada, amplada i llargada): 2.000 x 400 x 450
- Capacitat mínima ampolla per l'omplerta: 500 ml
- Pressió de treball: 1 a 6 bar
- Connexió elèctrica, tensió: 230 V i 50 Hz, endoll Schuko
- Producció d'aigua freda: +3°C a + 10°C i 45 litres/h
- Potència de refrigeració: 500 W
- Sistema de telemetria i connexió al núvol amb accés pel CSA per la consulta de dades de consum i estat de la màquina.
- Personalització dels panells de les màquines amb vinils
- Sistema d'ultrafiltració (no es contempla osmosis)

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar al CSA i als usuaris un número de telèfon d'assistència tècnica per tal de poder notificar directament qualsevol incidència en el funcionament de les màquines dispensadores. Serà necessari que el temps de resolució d'incidències sigui en un període màxim de 48 hores (dies laborables) des del moment de la notificació de la incidència per part del CSA.

El sistema ha d'acceptar el subministrament gratuït d'aigua pels pacients i/o familiars per un volum màxim diari de 1,5 litres amb omplertes de 500 ml prèvia identificació a través d'algun sistema com codi QR, codi barres o altre sistema. A partir d'aquest volum de dispensació diària gratuïta, el pacient i/o familiar caldrà realitzar el pagament en efectiu o targeta – mòbil amb unes tarifes fixades pel CSA. Els usuaris (pacients i/o familiars) han de poder omplir amb la seva ampolla i seleccionar temperatura de l'aigua (ambient o freda) o poder adquirir (preu acordat amb el CSA) una ampolla reutilitzable a través de la màquina dispensadora.

7.15. INTEGRACIÓ FUNCIONALITAT PORTAL PACIENT DEL PROGRAMA GESTIÓ DIETES COQUUS A L'APP DE PACIENTS DEL CSA

En el cas que l'empresa adjudicatària hagi ofert com a criteri automàtic la integració de la funcionalitat portal pacient del programa gestió dietes Coquus a l'app de pacients del CSA, caldrà que l'empresa adjudicatària es faci càrrec del cost i contracti a l'empresa del programa Coquus (NOVOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN, SL) les tasques de parametrització i integració de la funcionalitat portal pacient del programa de gestió de dietes per tal d'integrar-la en el disseny que disposa l'app del CSA, i permetre, en un termini màxim de 12 mesos des de l'inici del servei, que els pacients puguin realitzar l'elecció del menú a través de l'app del CSA.

8. DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

Per tal de contribuir a la consecució dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS) fixats en l'agenda 2030 per part de l'ONU i a les diferents legislacions en matèria de residus, malbaratament alimentaris, energia i aigua, l'adjudicatari haurà d'incorporar accions en les diferents etapes dels processos de restauració que contribueixi a aquest desenvolupament sostenible.

8.1 GESTIÓ DE RESIDUS

L'adjudicatari resta obligat a gestionar tots els residus generats per la seva activitat en l'abast contemplat en el present plec, i d'acord amb la legislació realitzarà i assegurarà, com a mínim, les següents tasques:

- Segregació dels residus generats per la seva activitat en orgànic, paper/cartró, envasos, vidre, oli i rebuig. En cas d'existència d'alguna categoria diferent (electrònic, ferralla, etc.) procedent d'activitats de manteniment, neteja, etc. Caldria comunicar-ho al CSA.
- Retirar i traslladar en cada torn les deixalles a l'exterior de la cuina fins a la zona de contenidors annexa a la cuina; i mantenir la zona bruta en condicions d'higiene.
- Utilitzar els circuits (recorreguts i horaris) pel trasllat dels residus que evitin el creuament amb zones crítiques per garantir la seguretat alimentària.
- Eliminar els olis vegetals a un punt verd acreditat, i notificar al CSA la gestió realitzada i els kilograms retirats.

L'incompliment de la normativa de residus i reciclatge i les possibles sancions que d'elles es derivin aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

8.2 PLA PER LA REDUCCIÓ DEL MALBARATAMENT ALIMENTARI

En aplicació de la Llei 3/2020, de l'11 de març, de prevenció de les pèrdues i el malbaratament alimentaris, cal establir programes de reducció del malbaratament alimentari que permeti:

- Reduir, mesurar i informar anualment sobre la quantificació del malbaratament alimentari.
- Comptabilitzar els productes alimentaris que es destinin a la distribució gratuïta o a l'alimentació animal.

Així doncs, en un termini de 6 mesos l'adjudicatari haurà de presentar al CSA (i ser aprovat per aquest) un pla per reduir el malbaratament alimentari, amb una diagnosi de l'estat inicial del malbaratament alimentari, la definició d'objectius, actuacions i indicadors de seguiment.

Les accions mínimes a implementar són:

- Programa de Reducció del Malbaratament Alimentari (PRMA) tal com s'indica la Llei 3/2020 mitjançant l'assessorament d'una entitat.
- Diagnosi de la generació del malbaratament alimentari, mesures de prevenció i canalització d'excedents.
- Facilitar al consumidor de la cafeteria que es pugui endur, sense cap cost addicional, els aliments que no hagi consumit, i informar d'aquesta possibilitat de manera clara i visible a l'entrada de cafeteria i en la zona de pagament. Utilitzar envasos, per al

trasllat dels aliments no consumits, que siguin aptes per a l'ús alimentari, compostables i admetre que el consumidor dugui el seu propi envàs.

8.3 ENERGIA I AIGUA

El CSA permetrà a l'adjudicatari el subministrament corresponent d'aigua, gas i electricitat, tant per a la cuina de l'Hospital com per a la Cafeteria.

Per tal que els CSA conèixer amb màxima exactitud els consums de l'adjudicatari, hi haurà comptadors d'electricitat, gas i aigua relativa als consums dels servei de cuina, i mensualment el CSA facilitarà a l'adjudicatari la lectura d'aquests consums. El CSA assumeix els costos d'energia i aigua per la cuina i cafeteria.

Per tal de poder aconseguir estalvis energètics i millora de l'eficiència energètica serà necessari que l'adjudicatari realitzi una formació i conscienciació del personal de cuina / cafeteria sobre bones pràctiques a implementar.

9.SISTEMA DE QUALITAT DEL SERVEI I SEGURETAT ALIMENTÀRIA

El CSA designarà la persona o les persones que assumiran la responsabilitat de control i de coordinació amb l'empresa adjudicatària, amb les que tractarà directament els afers relacionats amb el desenvolupament normal de les feines del servei.

Entre altres tasques realitzarà les següents:

- Aprovarà el programa de menús i les seves derivacions dietètiques.
- Rebrà els resultats de les anàlisis bacteriològiques i altres controls.
- Realitzarà inspeccions periòdiques per comprovar la qualitat i quantitat de les matèries primeres i productes elaborats (gramatges, gust, temperatura, conformitat amb les fitxes tècniques, correcta realització dels règims, etc.).
- Controlarà el compliment de les normatives higienicosanitàries de manipulació d'aliments (higiene dels locals, instal·lacions, mobiliari, equipament, estris, etc. del personal i de la matèria primera) i d'altres establertes legalment.
- El compliment en general del contracte de la prestació del servei.

Per a totes les qüestions relatives a l'alimentació dels pacients serà la Unitat de Nutrició i Dietètica qui farà el control, juntament amb la responsable de serveis generals, que farà el seguiment global del contracte.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a atendre les indicacions que aquestes persones li comuniquin, incloent el rebuig de matèries primeres o emmagatzemades i dels aliments preparats o en preparació que no es considerin aptes per al consum.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar puntualment als representants del CSA de qualsevol incidència que es produeixi en el desenvolupament de la seva activitat. Les possibles incidències que es detectin quedaran enregistrades en el sistema de gestió (plataforma digital) que l'adjudicatari facilitarà.

L'empresa adjudicatària estarà obligada en tot moment a permetre el seu accés a les instal·lacions dels serveis, no podent impedir-ho sota cap concepte.

El CSA podrà encarregar externament la realització de controls de qualitat i auditories del servei d'alimentació, l'adjudicatari estarà obligat a facilitar la realització d'aquesta tasca.

Paral·lelament, el Servei de Manteniment del centre assumirà la supervisió del funcionament i conservació dels locals, de les instal·lacions i de la maquinària.

Així mateix, estarà sotmesa a la supervisió del Comitè de Seguretat i Salut del centre pel que fa al compliment de la normativa de Prevenció de Riscos Laborals.

9.1 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Pel que fa a la **valoració global de la qualitat del servei** es consideraran els següents acords de nivell de servei (ANS):

Servei de d'alimentació a pacients (menús a pacients i serveis addicionals) i explotació de la cafeteria

Indicador	Requeriments	Servei	Referència temps	Valor requerit	Indicador (KPI)	Penalitzacions (€)
Id 1	Presentació Pla APPCC	Control de qualitat	Des de data inici servei	2 setmanes abans de l'inici del servei	Núm. Dies retard respecte el valor requerit	400 €/dia
Id 2	Presència i dedicació de l'equip indicat en el pla de transició	Pla de transició	Des de data inici servei	2 setmanes abans de l'inici del servei	Núm. Dies retard respecte el valor requerit	400 €/dia
Id 3	Informe detallat sobre l'estat de les instal·lacions (anomalies i deficiències observades)	Acta ocupació	Des de data inici servei	1 mes des de l'inici del servei	Núm. Dies retard respecte el valor requerit	150 €/dia
Id 4	Accés a plataforma notificació incidències servei, pla de manteniment	Informatització	Des de data inici servei	3 mesos des de l'inici del servei	Núm. Dies retard respecte el valor requerit	100 €/dia
Id 5	Presentació Pla per reduir el malbaratament alimentari	Sostenibilitat	Des de data inici servei	6 mesos	Núm. Dies retard respecte el valor requerit	200 €/dia
Id 6	En el cas d'haver ofert com a criteri automàtic les màquines dispensadores d'aigua i ampolles, integració coquus – app csa i/o gots reutilitzables	Millores valorades en Criteris automàtics llicitació	Des de data inici servei	Segons l'ap 7.13, 7.14 i 7.15 del PPT	Núm. Dies retard respecte el valor requerit	200 €/dia

Indicador	Acord nivell de servei (ANS)	Referència	Valor requerit	Indicador (KPI)	Penalitzacions (€)
Id 7	Segregació residus cuina i cafeteria	Inspecció visual setmanal dels contenidors residus dintre la cuina i cafeteria	> 75% (base mensual) de les inspeccions visuals favorables	Núm. Inspeccions visuals favorables (mes)/núm. Inspeccions visuals (mes)	< 75%: 200 €/mes
Id 8	Nivell de disponibilitat de la cuina (producció) dintre de l'horari de 7 a 22h	Hores (mes) d'obertura cuina (7 a 22h)	> 99,5 % del temps dintre l'horari de 7 a 22h (base mensual)	Disponibilitat de la cuina (mes) = 100% - Temps resolució real incidències (mes). Les incidències seran relacionades amb l'operativa responsabilitat del restaurador - maquinària, aprovisionaments, recursos humans, etc.)	Disponibilitat < 99,5% : 5% facturació mensual
Id 9	Entrega carros isotèrmics - esmorzars- en les unitats assistencials	Hora d'entrega a la unitat assistencial segons infermeria	Abans de les 8:45h	Número carros isotèrmics entregats (diari) a les unitats assistencials després de les 8:30h segons infermeria	200 €/carro isotèrmic amb retard
Id 10	Entrega carros isotèrmics - dinars- en les unitats assistencials	Hora d'entrega a la unitat assistencial segons infermeria	Abans de la 13:00h	Número carros isotèrmics entregats (diari) a les unitats assistencials després de la 13:00h segons infermeria	200 €/carro isotèrmic amb retard
Id 11	Entrega carros isotèrmics - sopars- en les unitats assistencials	Hora d'entrega a la unitat assistencial segons infermeria	Abans de les 19:00h	Número carros isotèrmics entregats (diari) a les unitats assistencials després de les 19:00h segons infermeria	200 €/carro isotèrmic amb retard
Id 12	Incidències servei restauració en les unitats assistencials	Notificacions d'incidències per part d'infermeria i/o SSGG	< 2 incidència (base mensual)	Número incidències (base mensual) del servei restauració a les unitats assistencials. Les incidències seran relacionades en tot el conjunt carro isotèrmic (menjar fred, safates no etiquetades, errors dieta - pacient, etc.) notificades per infermeria i/o SSGG	200 €/incidència
Id 13	Temps d'espera a la cafeteria personal	Verificació (mínim 1 vegada al mes) del temps d'espera per ser atès a la cafeteria personal	< 15 minuts	Número Verificacions (mensual) amb temps d'espera > 15 minuts	150 €/verificació amb temps d'espera. 15 minuts < temps espera = < 20 min 300 €/verificació amb temps d'espera > 20 min
Id 14	Inspeccions a restauració per Salut Pública	Número d'incidències (No Conformitats) derivades d'inspeccions a restauració i de responsabilitat del restaurador	2 No Conformitats	Número de No Conformitats a cada inspecció	300 €/ No Conformitat per sobre del valor requerit a cada inspecció
Id 15	Grau compliment del manteniment preventiu	Ordres de treball (OT) del mes tancades	> 95% (base mensual)	Núm. OT preventiu tancades (mes)/Núm. Total OT preventiu planificades (mes)	150 €/ número OT (per sota valor requerit) no realitzades
Id 16	Grau compliment del pla de neteja segons oferta licitador	Ordres de treball (OT) del mes tancades	100% (base mensual)	Núm. OT neteja tancades (mes)/Núm. Total OT neteja planificades (mes)	100 €/ número OT (per sota valor requerit) no realitzades
Id 17	Grau compliment neteja i desengreixat conducte i caixa d'extracció	Informe i fotos per empresa especialitzada i verificació "in situ"	1 vegada a l'any	Número neteges i desengreixat conductes i caixa d'extracció en 1 any natural	3.000 € Si número neteges i desengreixat es inferir al valor requerit.
Id 18	Grau compliment neteja i buidat del decantador de greixos	Albarà de treball i Full Seguiment residu	Cada quadrimestre (3 vegades a l'any)	Presentació albarà de treball i full seguiment residu per quadrimestre	1.500 € / quadrimestre sense albarà de treball i full seguiment residu
Id 19	Recursos humans a cuina (cuiners i ajudants de cuina)	Núm. Recursos humans a cuina (cuiners i ajudants de cuina) en base mensual	Recursos humans indicats en apartat 5.1 del PPT (en base mensual)	Núm. RRHH/torn i dia per sota del mínim (mes)	150 €/Núm. RRHH/torn i dia per sota del mínim
Id 20	Índex de satisfacció (enquesta de qualitat percebuda) dels pacients	Enquesta trimestral als pacients	Igual o superior a 4 (màxima puntuació 5)	Puntuació de l'enquesta qualitat percebuda (trimestral)	500 €/Índex de satisfacció 3 = < índex de satisfacció < 4 800 €/Índex de satisfacció < 3
Id 21	Índex de satisfacció (enquesta de qualitat percebuda) dels usuaris cafeteria	Enquesta semestral als usuaris cafeteria	Igual o superior a 4 (màxima puntuació 5)	Núm. RRHH/torn i dia per sota del mínim (mes)	500 €/Índex de satisfacció 3 = < índex de satisfacció < 4 800 €/Índex de satisfacció < 3
Id 22	Realització anàlisis bacteriològics	Entrega en format digital dels informes mensuals de les analítiques de laboratori	Tots els informes entregats al CSA en el mes posterior al de recollida mostres	Número d'informes mensuals d'analítiques bacteriològiques entregades amb data posterior al valor requerit	150 €/analítica entregada entre el mes M+1 i M+2 (M = mes objecte de l'analítica) 300 €/analítica entregada més tard de M+2 (M = mes objecte de l'analítica)
Id 23	Entrega planificació menús a la unitat de Nutrició i Dietètica del CSA	Entrega en format digital de la planificació menús del mes	Entregat en format digital 1 mes abans	Núm. Planificacions entregades amb una antelació inferior al valor requerit o no entregada	200 €/planificació entregada amb retard o no entregada
Id 24	Grau compliment del pla de formació segons oferta licitador	Calendari formació en base quadrimestre	100% formació completada i per tot el personal en actiu (base quadrimestre)	Núm. Formacions NO completades (per temps i/o per treballadors en actiu pendants de finalitzar-la)	300 €/formació NO completada (per temps i/o per treballadors en actiu pendants de finalitzar-la)
Id 25	Grau compliment dels gramatges porcions dieta basal	Verificació dels gramatges d'un menú aleatori de dieta basal (quadrimestre)	Superior al 85% dels gramatges indicats en l'annex 12 PPT. Gramatges aproximat racions	Número aliments amb gramatges o quantitat inferiors al valor requerit	300 €/aliment amb gramatges o quantitat inferior al valor requerit
Id 26	Grau compliment qualitat alimentària	Verificació de la qualitat dels aliments utilitzats en un menú aleatori de dieta basal (quadrimestre)	100% dels aliments han de complir amb les especificacions de l'annex 11 PPT. Manual de Qualitat Alimentària	Número d'aliments que NO compleixen amb el valor requerit	300 €/aliment amb qualitat alimentària inferior al valor requerit

En tot cas, la quantia de cada una de les penalitats no podrà excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, i el total de les mateixes podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.

10. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS I PLANS D'AUTOPROTECCIÓ

L'empresa adjudicatària serà responsable durant la prestació del servei de tots els danys i perjudicis directes i indirectes que puguin ocasionar a qualsevol persona, propietat o servei públic o privat, com a conseqüència dels actes, omissions o negligències del personal al seu càrrec, o d'una deficient organització del servei. Els serveis públics o privats i persones que resultessin perjudicats, hauran de ser reparats a costa del contractista.

L'adjudicatari estarà obligat al compliment del que dicta la Llei sobre el Contracte de Treball, Reglamentacions de Treball i Disposicions Reguladores dels Subsidis i Assegurances Socials vigents o en el que posteriorment es dicti.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar una avaluació de riscos pels serveis contractats que haurà d'aprovar el Servei de Prevenció i Salut Laboral de CSA.

Abans de començar el servei s'haurà de realitzar la coordinació d'activitats empresarials (CAE's) amb el Servei de Prevenció i Salut Laboral de CSA a través de l'aplicació E-Coordina. Fins no disposar del vistiplau de l'esmentat Servei i de la plataforma E-Coordina, no es podrà realitzar l'inici del servei.

En compliment amb la Llei de Prevenció de Riscos Laborals 31/95 i Llei 54/2003, el contractista abans d'iniciar els treballs objecte d'aquest plec, haurà d'acreditar la modalitat d'organització preventiva adoptada per l'empresa d'acord amb el requerit al Reglament dels Serveis de Prevenció 39/97 i RD 604/2006 (servei de prevenció propi, servei de prevenció aliè, treballador designat), així com la implantació del Pla de Prevenció de Riscos Laborals o sistema de gestió de la prevenció a l'empresa. Dins d'aquesta obligació, el contractista notificarà i enviarà la documentació necessària d'assignació del recurs preventiu (si s'escau) i del/a tècnic/a de PRL.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'acompliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut, així com el seguiment de la normativa interna de CSA per a empreses contractades, les instruccions, mesures específiques, protocols o procediments vigents al centre de treball.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir en compte les mesures per a la prevenció d'infeccions nosocomials en la realització d'aquelles actuacions de manteniment, reformes o obres als centres sanitaris de CSA.

El contractista informará als seus treballadors dels riscos i mesures de prevenció a adoptar a les instal·lacions del CSA, i s'assegurarà de que disposen dels equips de protecció individual i dels mitjans adients per desenvolupar les tasques contractades.

L'empresa contractista haurà d'informar dels accidents laborals que es produeixin als centres del CSA, durant l'execució de les tasques contractades, en els terminis establerts per la legislació vigent.

L'empresa lliurarà la documentació sol·licitada pel CSA en matèria de prevenció de riscos laborals.

L'adjudicatari haurà de justificar la gestió en riscos laborals en la seva empresa i la modalitat d'organització preventiva, així com el nom i càrrec de la persona designada en matèria preventiva de l'empresa, junt amb els telèfons o mitjans de contacte.

Abans de l'inici de l'activitat, l'adjudicatari complirà amb la legislació relacionada amb la Coordinació d'Activitats Empresariales i intercanviarà la documentació i la informació actualitzada que se li demanarà.

Entre la documentació que haurà de lliurar al CSA (a través plataforma E-Coordina) es troba:

1. Relació de treballadors que desenvoluparan les seves tasques en el centre de treball del CSA i la corresponent aptitud actualitzada en la vigilància mèdica.
2. Avaluació de riscos de l'activitat que realitzen els treballadors de l'adjudicatari a les instal·lacions del CSA i que poden afectar als treballadors o instal·lacions del CSA, o bé a terceres empreses coincidents en l'espai de treball.
3. Mesures de protecció i prevenció sobre els riscos anteriors que adopten els treballadors de l'adjudicatari quan són al CSA (p. ex. equips de protecció individual que l'adjudicatari dona als seus treballadors i que utilitzen per la seva activitat al CSA).
4. Relació actualitzada de maquinària/aparells i de productes químics utilitzats i amb les corresponents fitxes de seguretat (p. ex. en aquest cas, són especialment importants les fitxes de seguretat dels productes fitosanitaris i plaguicides).
5. Formació/Informació que els treballadors han rebut sobre riscos i mesures preventives. El CSA podrà demanar a l'adjudicatari documentació addicional un cop revisada aquesta documentació.
6. Designació de recursos preventius que han d'estar presents en els treballs que s'executin si l'avaluació de riscos presenta situacions de riscos greus (treball en alçada, etc.)

Abans de l'inici de l'activitat, el CSA lliurarà a l'adjudicatari:

1. La descripció dels riscos generals als centre/s de treball del CSA i les mesures preventives a adoptar.
2. Actuació en cas d'emergències als centres del CSA.
3. Carta de certificació de rebut de la informació lliurada a l'adjudicatari que ell retornarà signada al CSA.
4. L'adjudicatari es compromet a lliurar aquesta informació a la totalitat dels treballadors propis (i subcontractats, si s'escau) que s'incorporin a treballar a les instal·lacions del CSA. Alhora, es compromet al compliment de les normes i a la col·laboració amb els professionals del CSA en matèria preventiva.

11. ALTRES CONDICIONS DEL CONTRACTE

11.1. MECANISMES DE COORDINACIÓ ENTRE EL CSA I L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Aquesta coordinació es durà a terme de la manera següent:

- ▣ “In situ”, quant a l’operativa diària en cada planta i servei, mitjançant el diàleg entre el cap del centre i la responsable de dietètica per part de l’empresa i el personal d’infermeria o personal usuari no assistencial per part del CSA.
- ▣ “In situ”, a través dels mecanismes de seguiment de la qualitat de la prestació del servei.
- ▣ Setmanalment, un representant del CSA amb un representant de l’empresa adjudicatària mantindran una reunió per al seguiment de la prestació del servei.
- ▣ Periòdicament, com a mínim una vegada al trimestre, o a petició d’una de les dues parts, a través d’unes sessions de revisió i actualització de la planificació dels treballs, a nivell dels dos màxims responsables del servei de l’empresa i del CSA. En aquestes sessions es revisarà especialment la distribució de llocs en funció del balanç de funcionament durant l’última temporada, resultats de les enquestes, propostes de millora, etc.
- ▣ Reunió anual ordinària i, si s’escau, reunions extraordinàries de coordinació empresarial entre el responsable de Prevenció de Riscos Laborals del CSA i el responsable de Prevenció de Riscos Laborals de l’empresa adjudicatària.

11.2. REQUISITS D'INFORMACIÓ MENSUAL, TRIMESTRAL I ANUAL

L’empresa adjudicatària, a més de les obligacions que s’estableixen en el *Plec de clàusules administratives particulars*, estarà obligada a informar per escrit i de forma immediata al CSA de qualsevol incidència important del servei.

Així mateix presentarà al CSA, la documentació següent:

- **Facturació mensual** (segons detall demanat per el CSA) abans del dia 5 del mes següent. Juntament amb les factures, s’acompanyaran els **justificants**:
 - plantilles de les dietes servides a les unitats assistencials.
 - plantilles dels extres fixes i variables servits a les unitats assistencials.
 - comprovants dels extres servits amb l’autorització expressa de la Direcció del CSA.
 - tiquets dels àpats servits al personal de guàrdia.
 - Informació de la facturació mensual a les cafeteries.
- **Informació mensual**, en format digital:
 - Relació **dietes i extres servits per centres de cost i dels productes consumits a les cafeteries**.
 - **Pla APPCC (anàlisi de perills i punts de control crític) amb tots els registres i evidències documentals actualitzats**

- **Informació de caràcter laboral:**
 - relació nominal de tot el personal fix i eventual.
 - relació nominal de l'absentisme i relació nominal del personal contractat per cobrir l'absentisme, especificant dates i motius (ILT, vacances, permisos, etc.).
 - distribució actualitzada de la plantilla per llocs i torns de treball.
 - còpia dels TC1 i TC2.
- **Memòria anual del servei:** l'empresa adjudicatària elaborarà una Memòria anual del servei amb el contingut següent:
 - seguiment del compte d'explotació del servei integral de restauració.
 - avaluació de la prestació de serveis realitzada: anàlisi d'incidències i propostes de millora.

Aquest informe s'entregarà abans del 28 de febrer de l'any següent.