

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT
PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, SUBJECTE A REGULACIÓ
HARMONITZADA DEL SERVEI DE RESTAURACIÓ INTEGRAL D'ALIMENTACIÓ A
PACIENTS I LA CONCESSIÓ DEL SERVEI DE CAFETERIA DE L'HOSPITAL DE
BERGA – SALUT CATALUNYA CENTRAL**

EXPEDIENT NÚMERO: SCC-05-2025

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, SUBJECTA A REGULACIÓ HARMONITZADA, DEL SERVEI DE RESTAURACIÓ INTEGRAL D'ALIMENTACIÓ A PACIENTS I LA CONCESSIÓ DEL SERVEI DE CAFETERIA DE L'HOSPITAL DE BERGA – SALUT CATLAUNYA CENTRAL.

Índex:

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	4
2.	ABAST DEL CONTRACTE I PRESSUPOST.....	4
2.1.	ABAST INTEGRAL DEL CONTRACTE.....	4
2.2.	PRESSUPOST DE LA CONTRACTACIÓ.....	4
3.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A PRESTAR.....	6
3.1.	FUNCIONS GENERALS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS.....	6
3.1.1.	TIPUS DE RESTAURACIÓ.....	7
3.1.2.	DISTRIBUCIÓ D'ALIMENTS.....	7
3.1.3.	ALTRES TASQUES.....	8
3.1.4.	SERVEIS A USUARIS.....	9
3.1.4.1.	REQUISITS D'EMPLATAT, PRESTACIÓ I DISTRIBUCIÓ DELS ÀPATS.....	10
3.1.4.2.	PREVISIONS DE CONSUM.....	10
3.1.4.3.	TIPUS DE DIETA.....	10
3.1.4.4.	ELECCIÓ DE MENÚS.....	12
3.1.4.5.	SISTEMA DE COMUNICACIÓ INFORMÀTIC.....	13
3.1.4.6.	REQUISITS D'EMPLATAT, PRESENTACIÓ I DISTRIBUCIÓ DELS ÀPATS.....	14
3.1.4.7.	HORARIS DE SERVEIS.....	15
3.1.4.7.1.	Horari Hospital.....	15
3.1.4.8.	PRESTACIONS EXTRES.....	16
3.1.5.	CAFETERIA DE PERSONAL I MENJADOR DE PERSONAL.....	16
3.1.5.1.	CAFETERIA DE PERSONAL.....	16
3.1.5.2.	MENJADOR DE PERSONAL.....	16
3.1.5.3.	HORARI D'OBERTURA AL PERSONAL.....	18
3.1.6.	CAFETERIA DE PÚBLIC.....	18
3.1.6.1.	HORARI.....	19
3.2.	CONCESSIÓ DE LA CAFETERIA.....	19
4.	RECURSOS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	20
4.1.	PERSONAL.....	20
4.1.1.	SUBROGACIÓ DEL PERSONAL.....	20
4.1.2.	OBLIGACIONS DE CARÀCTER LABORAL.....	20
4.1.3.	CAP D'EXPLOTACIÓ.....	21
4.1.4.	DIPLOMATS/DES I TÈCNICS/QUES EN DIETÈTICA I ALTRES TÈCNICS/QUES QUALIFICATS/DES.....	22
4.1.5.	UNIFORMITAT.....	22
4.1.6.	ADMINISTRATIUS/VES.....	23
4.2.	LOCALS, EQUIPAMENT, MAQUINÀRIA I UTILLATGE.....	23
5.	OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.....	24
5.1.	PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	24
5.2.	INVERSIONS.....	24
5.3.	PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS I PLANS D'AUTOPROTECCIÓ.....	25
5.4.	CONTROL HIGIÈNIC I SANITARI.....	25
5.5.	ASSEGURANÇA.....	26
5.6.	PROTECCIÓ DE DADES.....	26

5.7.	MANTENIMENT	26
5.7.1.	MANTENIMENT PER PART DE L'HdB.....	26
5.7.2.	MANTENIMENT PER PART DE L'ADJUDICATARI.....	27
5.7.3.	NETEJA I DESINFECCIÓ	28
5.7.4.	NETEJA DE CONDUCCIONS DE FUMS, FILTRES I CAMPANES EXTRACTORES.....	28
5.7.5.	CONTROL I PREVENCIÓ DE PLAGUES	28
5.7.6.	REPOSICIÓ DE VAIXELLA, COBERTERIA I CRISTALLERIA.....	28
5.8.	ALTRES DESPESES DERIVADES DEL SERVEI DE CUINA	28
5.9.	SEGUIMENT DE LA QUALITAT DEL SERVEI	29
6.	ALTRES CONDICIONS DEL CONTRACTE	33
6.1.	SUBMINISTRAMENTS.....	33
6.2.	FACTURACIÓ	34
6.3.	CLÀUSULA D'AJUST DE VOLUM DE SERVEI.....	35
6.4.	CÀNON DE CAFETERIA.....	35
6.5.	MECANISME DE COORDINACIÓ ENTRE L'HOSPITAL I L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	36
6.6.	REQUISITS D'INFORMACIÓ MENSUAL, TRIMESTRAL I ANUAL	36
	ANNEXES	38

1. OBJECTE DEL CONTRACTE.

L'objecte de la present licitació és la contractació mixta de la prestació integral del servei de restauració per a usuaris i professionals, així com la concessió del servei de la cafeteria a les instal·lacions de Salut Catalunya Central – Hospital de Berga (HdB d'ara endavant), en sistema de línia freda transportada exercit amb criteris d'eficiència, qualitativa i sostenibilitat social, mediambiental i econòmica.

Tipus de restauració.

El sistema de cuina plantejat és el de línia freda transportada amb producció externa en cuina central autoritzada, regeneració en multiporcions a la cuina de l'hospital i elaboració de plats in situ a la cafeteria.

Les dietes es rebran en safates multiporcions des de la central de producció de l'empresa adjudicatària. En les instal·lacions del centre HdB es procedirà a la recepció, control, emmagatzematge, posterior regeneració i escudellat pels usuaris del centre.

L'adjudicatari no podrà fer servir les instal·lacions de la cuina de l'Hospital per a prestar servei a altres entitats sense l'autorització expressa i per escrit de la Gerència de SCC.

2. ABAST DEL CONTRACTE I PRESSUPOST

2.1. ABAST INTEGRAL DEL CONTRACTE

La prestació integral del servei de restauració i cafeteria inclou els següents serveis:

1. Servei als Usuaris de l'Hospital.
2. Servei de menjador de Personal.
3. Explotació de la cafeteria de personal.
4. Explotació de la cafeteria oberta al públic.
5. Serveis extres per celebracions i esdeveniments puntuals (conferències, jornades de treball, festivitats i altres de característiques similars).
6. Avaluació contínua del servei i de la satisfacció dels usuaris interns i externs.

2.2. PRESSUPOST DE LA CONTRACTACIÓ.

El valor estimat del pressupost del contracte s'ha calculat tenint en compte el preu màxim d'àpat a partir de l'exercici 2026 en aplicació de criteris d'observació del mercat, el volum d'activitat prevista i el termini màxim d'execució del contracte previst en quatre (4) anys, més un (1) d'eventual pròrroga.

El pressupost base de licitació seria:

ANYS	Import anual (IVA exclòs)	Import anual (IVA inclòs)
2026	611.750,91 €	672.926,00 €
2027	623.985,93 €	686.384,52 €

2028	636.465,64 €	700.112,21 €
2029	649.194,96 €	714.114,45 €
TOTAL	2.521.397,43 €	2.773.537,18 €

Així doncs, el valor estimat d'aquest contracte tenint en compte quatre (4) anys de contracte i un (1) any de possible pròrroga seria:

PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (IVA inclòs)	2.773.537,18 €
--	-----------------------

VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC) (sense IVA)	3.183.576,29€
Termini execució (4 anys)	2.521.397,43 €
Import pròrroga 1 (1 any)	662.178,86 €

Aquest pressupost màxim està calculat en base al nombre d'àpats estimats a raó de la recurrència de consums en l'anualitat completa anterior (2024) detallada a l'Annex 2 i la lògica evolució de la necessitat durant el termini d'execució del contracte.

En tot cas, però, més enllà de les quanties estimades per al càlcul de negoci previst, el nombre d'àpats indicat en el present contracte té caràcter merament estimatiu i podrà ser objecte de variació en funció de les necessitats reals de l'Hospital. Aquestes variacions no donaran dret a indemnització quan siguin iguals o inferiors al 20% en còmput anual.

En cas que la reducció superi aquest percentatge del 20% per causes no imputables al contractista, l'Hospital podrà reconèixer una compensació proporcional limitada al 70% del preu unitari dels serveis deixats de prestar quan concorrin els supòsits previstos a la clàusula d'ajust de volum de serveis descrita en aquest Plec.

El pressupost pluriennal atenent a la durada del contracte ha estat aprovat pel Consell d'Administració de SCC en sessió de data 18 de setembre de 2025. La despesa per a la primera anualitat ha estat incorporada al pressupost 2026. El pressupost relatiu a exercicis futurs s'estableix com un expedient de tramitació anticipada amb compromís de reserva de la despesa, restant supeditada l'operativa del contracte a l'aprovació del pressupost corresponent en cada exercici pressupostari afectat.

El preu unitari per cadascun dels àpats en hores fixes (esmorzar, dinar i sopars) és l'inclòs a l'Annex 3 del present Plec. Les ofertes dels licitadors que superin aquests preus unitaris màxims indicats per l'exercici 2026 seran automàticament desestimades.

En els preus de l'oferta estaran incloses totes les despeses necessàries per la correcta prestació del servei (directes i indirectes), benefici industrial, impostos, llicències, i tenint en compte les inversions en equipament, petites obres, vaixella i maquinària, i altres elements que l'adjudicatari, de manera obligatòria, ha de proporcionar en el marc de la present licitació.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A PRESTAR.

3.1. FUNCIONS GENERALS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA EN LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS.

Les funcions generals que l'empresa adjudicatària haurà de portar a terme, sense l'ànim de ser exclusius, seran:

- L'empresa adjudicatària garantirà el servei d'alimentació durant tots els dies de l'any i en les condicions que s'especifiquen en aquest plec.
- El servei integral de restauració, comprèn de manera general, tot el procés de prestació del servei des del subministrament de la matèria prima, conservació, elaboració, transport intern i distribució dels aliments a l'usuari final en perfectes condicions organolèptiques, temperatura, qualitat i condicions sanitàries. El servei també consta de l'explotació de la cafeteria (per a professionals i públic) en forma de concessió del servei.
- Confecció de menús i dietes d'acord amb el que indiqui la Direcció de l'HdB.
- L'empresa adjudicatària haurà de realitzar la compra i gestió de queviures i matèries primeres d'acord amb el Manual de Qualitat Alimentària que s'haurà adjuntat amb la documentació tècnica. No es podrà modificar cap producte sense l'aprovació de la Direcció de l'HdB.
- Es preveurà un estoc de dietes de primera necessitat per tal de cobrir el consum de quatre dies, en previsió de qualsevol contingència.
- Es realitzarà una correcta manipulació i elaboració dels menús. S'elaboraran les fitxes tècniques dels plats amb definició de la matèria prima, gramatges i formes de cocció. En aquest apartat volem fer èmfasi en la necessitat de millorar la qualitat organolèptica, la presentació i la temperatura dels menús servits al centre, tant per usuaris com personal i públic.
- Escudellat dels menjars centralitzat a la cuina en safates individuals per a cada usuari. S'haurà de prestar especial dedicació en la presentació dels aliments a les safates.
- Trasllat i posterior recollida de carros, safates i extres a les unitats d'hospitalització i als serveis autoritzats.
- Realitzar el servei corresponent al Menjador de Personal.
- L'adjudicatari durà a terme les distribucions amb mitjans suficients per garantir que el menjar arribi en perfectes condicions i s'adaptarà als horaris que determini l'HdB en cada moment, tant pel que fa a la distribució com a la recollida dels diferents serveis.
- Realitzar tot el servei corresponent a la Cafeteria de Personal i a la Cafeteria de Públic en la zona destinada a tals efectes.
- Controlar el sistema d'accés i ús a la cafeteria establert per la direcció de l'HdB.
- Trasllat diari de les deixalles a l'exterior de la cuina fins a la ubicació que determini la Direcció de l'HdB mantenint la zona en perfecte estat de neteja. S'haurà de fer la separació correcta dels residus en les fraccions que determina en cada moment el centre adaptant-se l'empresa adjudicatària al pla de residus vigent a l'HdB.

- 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. S'ha de tenir en compte el compliment de la legislació específica aplicable a les cuines en línia freda transportada.
- 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.
- A l'elaboració dels menús es descriurà a les fitxes tècniques tota la informació dels possibles al·lèrgens. Aquesta documentació haurà d'estar degudament arxivada, s'haurà de lliurar el document en format electrònic a la Direcció de l'HdB per tal de que es pugui fer difusió.
- Es prioritzarà la compra de fruita i verdura de temporada i matèria prima de proximitat entenent que aquest tipus de productes contribueix a reduir els nivells de gasos d'efecte hivernacle, el manteniment i la millora dels recursos agraris i la reducció de residus. En tot cas, es considera productes de proximitat, aquells que puguin acreditar el compliment del Decret 24/2013, de 8 de gener, sobre l'acreditació de la venda de proximitat de productes agroalimentaris i agraris.

3.1.1. TIPUS DE RESTAURACIÓ.

- El sistema de cuina serà en línia freda transportada des d'una cuina central convenientment autoritzada.
- Les dietes es rebran en safates multi porció des de la central productora de l'empresa adjudicatària. El servei de producció en cap cas es podrà subrogar i/o subcontractar. En les instal·lacions del centre es procedirà a la recepció, control, emmagatzematge i posterior regeneració i escudellat pel transport a les diferents plantes i àrees indicades.
- L'adjudicatari no podrà fer servir les instal·lacions de la cuina de l'hospital per a prestar serveis a altres entitats sense l'autorització expressa, i per escrit, de la Gerència de l'HdB
- L'adjudicatari haurà de preservar les qualitats organolèptiques dels aliments, prestant especial atenció a la presentació dels plats garantint en tot moment la correcta temperatura dels aliments servits al centre, tant per usuaris com per a personal i públic.

3.1.2. DISTRIBUCIÓ D'ALIMENTS.

- Trasllet i posterior recollida de carros, safates i extres a les unitats d'hospitalització i als serveis autoritzats
- L'adjudicatari realitzarà tot el servei d'alimentació, tant pel que fa al Servei de Menjador de personal com a la Cafeteria de Públic, en les zones destinades a tals efectes.
- A petició de la Direcció, l'adjudicatari realitzarà serveis especials i extres (dinars laborals, celebracions, coffee-break, aperitius, càtering o similars).

- L'adjudicatari es responsabilitzarà dels danys o desperfectes que el seu personal pugui ocasionar a l'hospital o a tercers amb els carros, etc, aportant un còpia de les assegurances que garanteixin la cobertura de desperfectes si es produeixen.
- Anualment s'aportaran els certificats de pagament actualitzats de les pòlisses.

3.1.3. ALTRES TASQUES.

- Elaboració de les fitxes tècniques dels plats: matèria primera, gramatge i tècniques de cuinar.
- Actualització periòdica de les dietes terapèutiques d'acord amb el Servei de Nutrició i Dietètica (mínim un cop a l'any). En cas que la direcció modifiqués el codi de dietes terapèutiques l'empresa adjudicatària s'hauria d'adaptar als canvis.
- Planificació de menús d'usuaris i personal. Aquesta planificació es farà amb cicles mínims de 3 setmanes per als usuaris i per al personal, amb variacions estacionals com a mínim. Aquests menús s'hauran de presentar a la direcció de l'HdB amb un mes d'antelació per tal que siguin aprovats.
- Participació en els grups de treballs de cuina i de nutrició formats per integrants de l'hospital i de l'empresa adjudicatària.
- Control de la cuina i de l'emplatat amb la supervisió d'un/a diplomad/a en dietètica. Aquest diplomad en dietètica estarà en contacte permanent amb la direcció de l'hospital i es reunirà setmanalment amb membres de l'esmentada unitat per tal de discutir nous menús, modificacions necessàries i tots els problemes i/o incidències que puguin sorgir.
- Menús especials per a les festivitats senyalades, tant pels usuaris com pel personal:
 - Dinar de Cap d'any.
 - Dinar dia de Reis (amb Tortell).
 - Dinar Dijous Gras (amb botifarra d'ou, truites variades i coca de llardons tenint en compte les necessitats de deglució especial dels usuaris que així ho necessitin).
 - Dinar Divendres Sant (amb plat de base de peix i postres tradicionals).
 - Dinar Dilluns de Pasqua (amb "Mona de Pasqua").
 - Crema catalana pel dinar de Sant Josep.
 - Coca per Sant Joan.
 - Dinar de Festa Major (Dijous de Corpus).
 - Panellets per Tots Sants.
 - Sopar del 24 de desembre.
 - Dinar dia de Nadal (amb escudella i carn d'olla, torrons i neules.)
 - Dinar Sant Esteve (canelons, torrons i neules).
 - Sopar de Cap d'any.

- Esmorzar especial tots els diumenges i festius.
- Per totes les festes s'entén el dinar o sopar segons el dia que es tracti pels usuaris, i dinar i sopar pel personal.
- Diàriament, i després de cada servei, l'empresa adjudicatària realitzarà el rentat de la vaixel·la, de les safates, dels termos, dels carros, dels estris i dels aparells utilitzats en l'elaboració, conservació i transport dels àpats.
- Diàriament, també farà la neteja de la cuina, del seu equipament i de les instal·lacions annexes, i així com de la cafeteria i de la resta de dependències que utilitzi de manera habitual aquest servei, entenent també els vidres de les finestres i portes de la cuina i de la cafeteria que limiten amb l'exterior, que s'hauran de netejar per la seva cara interior.
- L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de la neteja diària del terra de la cafeteria i del menjador del personal.
- L'adjudicatari farà la separació (segons normativa vigent) i trasllat diari de les deixalles a l'exterior de la cuina, de la zona d'emplatat i la cafeteria fins a la zona de contenidors, tenint cura d'utilitzar el contenidor adequat segons el residu i de mantenir aquesta zona en bones condicions, així com l'eliminació dels olis vegetals a un punt verd. La neteja i conservació dels contenidors que utilitzi aquest servei serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària i per tant serà al seu càrrec el cost de manteniment, conservació, desinfecció i neteja. El no compliment de la normativa de residus i reciclatge i les possibles penalitats que d'elles es derivin aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- L'empresa adjudicatària no podrà cedir ni subcontractar a cap altra entitat la prestació, ni total ni parcial, del servei principal objecte de contractació que li ha estat adjudicat.
- La venda de productes a la cafeteria de l'Hospital haurà d'ajustar-se en tot moment a la normativa vigent i no podrà vendre tabac ni begudes alcohòliques per damunt de la graduació autoritzada.
- A la zona de la cafeteria es permetrà la venda de diaris, revistes i altres articles adequats per l'activitat, prèvia comunicació i autorització escrita de la Direcció del centre. Si s'escau, l'empresa adjudicatària serà la responsable d'obtenir els permisos administratius que corresponguin.

3.1.4. SERVEIS A USUARIS.

Comprenen:

- Pensió alimentària completa formada per esmorzar, dinar i sopar, així com els complementos que segons prescripció mèdica o indicació terapèutica ho indiqui.
- Prestació de dietes terapèutiques o personalitzades.
- Prestacions extres.

3.1.4.1. REQUISITS D'EMPLATAT, PRESTACIÓ I DISTRIBUCIÓ DELS ÀPATS.

- S'haurà de tenir especial cura i dedicació en la presentació dels aliments a les safates.
- L'emplatat dels esmorzars, dinars i sopars estarà centralitzat a la cuina en safates individuals per cada malalt identificant l'habitació i l'lit. L'empresa adjudicatària podrà presentar totes aquelles variants d'identificació de dieta que impliquin una millora del servei i agilitat funcional.
- El servei de dinar i sopars es realitzarà en safates isotèrmiques.
- Els coberts aniran sempre embolcallats.
- El centre fixarà l'ordre de distribució a les unitats assistencials, així com els horaris, que es podran canviar en qualsevol moment, previ comunicació fefaent a l'empresa.
- L'empresa adjudicatària atendrà exclusivament les peticions de dietes que vinguin autoritzades d'acord amb la normativa interna establerta per la Direcció de l'HdB en cada moment.
- La petició de dietes es realitzarà informàticament.

3.1.4.2. PREVISIONS DE CONSUM.

El nombre d'àpats que s'haurà de servir diàriament serà el que es derivi segons el nivell d'ocupació de l'Hospital.

3.1.4.3. TIPUS DE DIETA.

L'empresa adjudicatària haurà de planificar menús adaptats a la gastronomia local, a l'època de l'any, a l'edat i característiques dels usuaris (pediàtrics, geriàtrics, diabètics, dietes terapèutiques ...).

La pensió alimentària dels usuaris constarà d'un menú basal i de dietes terapèutiques, totes amb les variacions sense sal, fàcil masticació i triturada. Es compondrà de:

Esmorzar:

- Llet amb cafè, cacau o altres, o variat de làctics (iogurt, llets especials, llet vegetals en ració unitària ...) o infusió o suc de fruita.
- Pa o torrades o galetes.
- Melmelada i mantega, o pernil o embotit, formatge...
- Fruita per a diabètics o altres dietes que ho necessiten.

Dinar: menú opcional, amb un mínim de dues alternatives a escollir tant pel primer com pel segon plat

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

Sopar: menú opcional, amb un mínim de dues alternatives a escollir tant pel primer com pel segons plat.

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

La dieta hídrica es compondrà d'una ampolla d'aigua de 1,5 litres.

En certes dietes especials es poden establir altres derivats o suplementes. Les dietes amb disfàgia s'oferirà aigua gelificada.

Les derivacions per a les dietes terapèutiques es farà a partir del menú basal.

Es garantirà un grau de maduració suficient de les fruites i una presentació acurada de les postres.

Es presentarà especial atenció a les dietes pels pacients amb dificultats de deglució. L'empresa adjudicatària haurà de confeccionar un menú específic amb plats de textures adaptades a les patologies que deriven en dificultats de mastegar o deglutir, tals com disfàgia, anorèxia, inapetència i altres. La texturització ha de preservar els colors, olors i sabors originals dels aliments. S'oferirà diversitat de triturats i/o texturitzats a les dietes per tal d'evitar la monotonia. Les diferents textures permetran treballar emplatats més atractius visualment (formes), evitant la presentació rutinària. L'empresa adjudicatària haurà de presentar una proposta detallada en relació a les textures i la seva presentació.

En cada àpat (esmorzar, dinar, i sopar) s'haurà d'incloure un got per cada usuari i els estris necessaris per menjar. També es proporcionarà dosis individuals d'oli d'oliva (en tots els àpats que ho requereixin), sal (si la dieta ho admet) i vinagre en el cas d'amanides o preparats que el puguin requerir. Caldrà disposar de productes substitutius pels usuaris amb intolerància o al·lèrgies. També caldrà preveure productes substitutius de la llet per a usuaris amb intolerància a la lactosa (productes sense lactosa) i productes substitutius de determinats cereals per intolerància al gluten.

Caldrà preveure disposar d'una dieta per a usuaris que no estan hospitalitzats però que per diferents motius, se'ls hi ha d'oferir aliments, especialment pels serveis d'hospital de dia i urgències.

S'inclourà dins del preu les gelatines pels usuaris que ho precisin segons la dieta pautada. S'hauran de servir en cadascun dels àpats, això inclou una gelatina a l'esmorzar, al dinar i al sopar i dues gelatines més durant el dia que cobreixin la hidratació de mitja tarda i nit. Per tant la dotació ha de ser de 5 unitats com a màxim per usuaris i dia.

Per criteris assistencials, en certes dietes especials, es subministraran productes i/o suplementes com poden ser proteïnes en pols, gelatines, espessant, fibra naturals, aigua gelificada, farinetes de cereals, etc o altres suplementes específics o qualsevol altra nutrient que s'adeqüi a les necessitats nutritives de l'usuari.

En cas que algun usuari requereixi una pauta dietètica especial, el/la dietista de l'adjudicatari confeccionarà un menú personalitzat a fi de servir-la a les unitats, una especial atenció la requerirà l'usuari oncològic, pediàtrics així com els usuaris del servei

d'hemodiàlisi als quals també se'ls hi podrà oferir, a demanda, aliments especials, com puguin ser: gelats, iogurts líquids, Snack...

L'empresa adjudicatària facturarà només la dieta pautaada, en substitució de la dieta bàsica.

Pel que fa a les dietes triturades i/o texturitzades, cada licitador aportarà la seva proposta indicant procedència, tècnica, documentant el subministrament dels nutrients que es considerin necessaris per a cada usuari i patologia per ser analitzats i avaluats adequadament.

El nombre de dietes terapèutiques serà el requerit per l'HdB tenint en compte el Protocol de dietes del centre 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 serveixen han d'assegurar i documentar que cobreixen les necessitats nutricionals bàsiques i terapèutiques dels usuaris que les consumeixen 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.

Annex 4 Percentatge estimat de distribució de dietes durant l'exercici 2024

3.1.4.4. ELECCIÓ DE MENÚS.

Els usuaris poden triar el menú de l'esmorzar, dinar i sopar a les dietes basals, amb sal i sense sal. L'elecció del dinar i sopar serà entre dues opcions com a mínim.

- Un primer plat, a escollir entre 2.
- Un segon plat, a escollir entre 2 amb guarnició.
- Varietat de postres, entre ells fruita del temps.

L'elecció de menú es fa el dia abans amb l'entrega en paper del full amb les opcions previstes. L'usuari fa la tria i el personal d'infermeria al recollir la safata de l'esmorzar, recull el paper amb l'elecció que deixa a l'office de cada planta. El/la dietista de l'empresa adjudicatària o bé qui designi, verificarà diàriament que disposa de la informació pertinent de les diferents unitats així com els possibles canvis de les eleccions dels usuaris pel dia següent.

El/la dietista o la professional que designi l'empresa adjudicatària, passarà per les habitacions, com a mínim un cop al mes, per recollir les queixes o suggeriments dels usuaris, realitzarà visites de cortesia als usuaris i es contemplarà l'opció de que el/la dietista o la professional que es designi, en els casos abans exposats, reculli la variació de menú escollida per l'usuari.

L'empresa adjudicatària podrà proposar com a millora un nou sistema d'elecció de menús per part de l'usuari.

3.1.4.5. SISTEMA DE COMUNICACIÓ INFORMÀTIC.

Informació dels usuaris ingressats.

L'adjudicatari haurà de proporcionar a l'HdB un sistema informàtic de petició de dietes pels usuaris que permeti, com a mínim, les següents prestacions:

- Recull de les dietes indicades des de les unitats assistencials a cuina.
- Resums diaris i ordre de treball per a cuina.
- Targetes per identificar cada safata en la qual s'especifiqui el número d'habitació i el tipus de dieta, així com els al·lèrgens.
- Número i tipus de dietes i serveis.
- Facturació i seguiment de les dietes de les Unitats / Serveis.

La informació dels tipus de dieta de cada pacient es fa actualment en el HIS de l'hospital, el programa MIRA.CAT(SAVAC/Mira). Les unitats d'infermeria informen per cada pacient el tipus de dieta així com altres comentaris (al·lèrgies o altres prescripcions). Exemples de tipus de dieta:

- Absoluta.
- Astringent.
- Consistència tova sense sal.
- Consistència tova.
- Diabètica 1000Kcal.
- Diabètica 1500Kcal.
- Normal sense sal.
- Postoperatòria Fase A.
- Postoperatòria Fase B.
-

Aquesta informació es pot consultar directament a Savac o es pot dissenyar algun sistema d'intercanvi d'informació a proposta de l'adjudicatari (fitxer, webservice, etc), sempre que no requereixi que els professionals de les unitats assistencials hagin d'indicar-ho en un altre sistema. Actualment l'hospital no disposa de cap integració d'aquest tipus, si es requereix una integració que suposi un cost de desenvolupament per part de l'empresa propietària del HIS, aquest cost anirà a càrrec de l'adjudicatari. Per la comunicació entre els dos sistemes, es podrà crear un túnel VPN d'infraestructura "LAN to LAN".

Informació dels professionals de l'hospital.

També caldrà disposar d'un control de les dietes dels professionals i registrar el número d'àpats i tipus que consumeix el professional mensualment a la cafeteria. El professional s'identificarà mitjançant una targeta Mifare de la que ja disposen per altres serveis del centre. El centre subministrarà un llistat (per exemple diàriament) dels professionals propis en format excel o csv, amb la correspondència entre el codi del xip i el del professional, tot i que el licitador pot proposar altres sistemes d'integració si compten amb l'aprovació de sistemes d'informació.

Amb aquesta informació, el sistema haurà de proporcionar llistats mensuals en format csv que continguin la identificació alfanumèrica corresponent a cada treballador així com

número i tipus d'àpat consumit durant el període concret. Aquest fitxer haurà de ser importable al programa que en cada moment utilitzi el Departament de Recursos Humans (actualment Denario).

Actualment el format del fitxer és:



Exemple fitxer.csv

Essent:

- 281: Dinar hemodiàlisi.
- 283: Sopar guàrdia.
- 285: Dinar festiu.
- 287: Dinar.
- 289: Guàrdia econòmica.
- 290: Import a cotitzar (adaptat al que es determini anualment)

Es valorarà que aquest fitxer es pugui importar directament amb el format indicat sense necessitat de transformació per part de l'hospital.

Requisits generals.

L'adjudicatari serà l'encarregat d'instal·lar i mantenir el programa de cafeteria. Totes les millores i actualitzacions que es realitzin durant la vigència del contracte estaran incloses.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a fer servir el sistema informàtic de gestió de dietes així com el de cafeteria, fer-se càrrec de totes les despeses de manteniment i renovació de llicències.

També haurà de preveure un pla de contingència de gestió de dietes i control de cafeteria en cas d'avaría puntual del sistema informàtic

L'empresa adjudicatària es compromet a desenvolupar el programa informàtic, si és el cas, fins a la seva total implantació en els diferents llocs de treball i per la totalitat dels serveis durant el primer trimestre després de la signatura del contracte. El no compliment d'aquesta condició serà tractat com una falta greu.

3.1.4.6. REQUISITS D'EMPLATAT, PRESENTACIÓ I DISTRIBUCIÓ DELS ÀPATS.

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar la seva pròpia proposta de distribució i presentació, tenint en compte que s'ha de garantir que els aliments arribin al seu destinatari amb la qualitat i temperatura adients.

- S'haurà de tenir especial cura i dedicació en la presentació dels aliments als plats i les safates.
- L'emplatat dels esmorzars, dinars i sopars que estarà centralitzat a la cuina en safates individuals per a cada usuari, amb targeta d'identificació i supervisat pel personal de dietètica, s'adjuntarà un tovalló a cada àpat, pa i un got d'un sol ús en el dinar i el sopar.
- Els coberts seran els adients per cada tipus d'àpat i aniran sempre embolcallats,

així com el pa. S'afegiran a cada servei dos jocs de coberts de més per a imprevistos.

- El servei de llet (tant animal com vegetal) als esmorzar es farà en bols isotèrmics, sortirà emplatat de cuina i s'haurà de garantir que la temperatura a la que arribi a l'usuari sigui l'adient.
- El servei d'oli, vinagre i sal es farà en dosis individuals per als plats que així ho requereixen (amanides, verdures...)
- Sucres i edulcorants quan es precisi (esmorzar, iogurts, infusions...)
- La Direcció de l'HdB fixarà l'ordre de distribució a les unitats assistencials.
- L'empresa adjudicatària disposarà de tot el conjunt d'impresos necessaris per al bon funcionament del servei i també per cobrir qualsevol eventualitat produïda per avaria del sistema informàtic o altra circumstància. En el cas que sigui necessari fer algun tipus de fotocòpia o imprès a les instal·lacions de l'Hospital, el cost anirà a càrrec del licitador i s'imputarà segons estipuli l' HdB.
- L'empresa adjudicatària atendrà exclusivament les peticions de dietes i extres d'alimentació que vingui autoritzades d'acord amb la normativa interna establerta pel centre en cada moment.

3.1.4.7. HORARIS DE SERVEIS

La Direcció de l'HdB fixarà els horaris de distribució dels àpats de cadascuna de les unitats assistencials. Actualment, els horaris són els següents:

3.1.4.7.1. Horari Hospital

Esmorzar:	8:00 h
Dinar:	12:45 h
Sopar:	19:00 h

Per dinar i sopar es farà un segon repartiment pels ingressos o canvis de dietes, a les 14:00 i a les 20:00 h

L'incompliment injustificat de l'horari fixat per la direcció d'HdB serà considerat una falta greu i es podran imposar penalitats a tals efectes.

Es podran canviar o anul·lar serveis per motius d'alta fins a les 12:00 h del matí i fins a les 18:00 h a la tarda. Actualment les anul·lacions es fan telefònicament. L'empresa adjudicatària pot presentar com a millora un sistema alternatiu de comunicació.

Aquests horaris podran ser modificats si en un futur l'HdB així ho decideix.

Es considera imprescindible comptar amb un servei continuat de cuina com a mínim fins a les 21:00 h, amb la finalitat de permetre la cobertura dels sopars dels usuaris que ingressin a darrera hora de la tarda i altres imprevistos que puguin sorgir. Així mateix, les propostes d'horaris 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.

3.1.4.8. PRESTACIONS EXTRES

Es subministraran altres productes fora del menú habitual denominats “productes extres”, que consten bàsicament de sucres, làctics, llet d’ametlla, llet de soja, llet d’arròs, llet de civada, torrades, galetes, infusions, aigües, iogurts i altres. Els licitadors hauran de presentar la seva proposta a l’oferta. Cada unitat d’infermeria a l’hospital tindrà un estoc de productes extres. La composició d’aquest estoc haurà de ser autoritzat per la Direcció del centre. Es revisaran diàriament per l’empresa adjudicatària i serà reposat, si és el cas, amb els carros dels dinars. El servei d’extres inclou plats, culleretes, canyes i tovallons d’un sol ús, aquests productes són necessaris pel consum dels productes extres i es consideren inclosos en els preus dels mateixos.

L’HdB no es farà càrrec de cap petició de productes extres que no hagi autoritzat formalment la Direcció.

Annex 5 Relació de productes extres servits a les unitats d’infermeria i preu màxim unitari.

L’empresa adjudicatària presentarà en la seva oferta una relació dels preus unitaris i de les marques dels productes habituals en aquest tipus de servei que es serveixen actualment a l’HdB. Els productes hauran de seguir els criteris de qualitat establerts.

3.1.5. CAFETERIA DE PERSONAL I MENJADOR DE PERSONAL

3.1.5.1. CAFETERIA DE PERSONAL

La cafeteria de personal comprèn:

- Servei subministrats al personal (treballadors/es i guàrdies) de l’HdB (esmorzar, dinar i sopar) d’acord als preus establerts a l’Annex 6
- A aquesta cafeteria tindrà accés tant el personal de l’hospital com el de les empreses externes que realitzen les seves tasques al centre.

L’àrea de cafeteria de personal es fa servir com a menjador de personal.

L’àrea de cafeteria no es podrà fer servir per fer tasques de servei a planta, com per exemple muntatge de coberts o altres. Totes les dietes dels usuaris ingressats es prepararan a l’àrea de cuina.

L’espai destinat a la cafeteria de personal disposarà de microones i nevera per donar servei als professionals que portin carmanyola, els quals podran fer ús de les pròpies instal·lacions.

3.1.5.2. MENJADOR DE PERSONAL

El servei de menjador de personal compren:

- Menú (dinar, sopar o l’esmorzar) pel personal de guàrdia i pel que tingui dret a aquest servei de menjador, segons la normativa interna.

- Menús amb preu fixat pel personal contractat per l'HdB i pel personal que presta els seus serveis en empreses contractades per l'HdB, amb autorització expressa de la Direcció del centre per a la utilització de les instal·lacions i per aquelles excepcions pactades dins de la norma de funcionament del centre.

El sistema de servei de Menjador de Personal és el de self-service assistit, i cuina d'acabats, amb capacitat proporcional 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 puntes.

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 propostes d'organització.

El menjar transportat des de la zona d'emplatat es farà mitjançant recipients isotèrmics. Excepte aquelles preparacions que es realitzin a la pròpia cafeteria que es cuinaran segons demanda.

La vaixella es netejarà al propi menjador de personal, i les deixalles s'eliminaran a la zona de contenidors, tenint cura d'utilitzar el contenidor adequat segons el residu. S'exigirà a l'adjudicatari la implantació d'un sistema de separació de residus per garantir la seva correcta gestió seguint les directrius que en cada moment determini la Direcció del centre prestant especial atenció a la neteja i desinfecció dels bujols que utilitzi el servei per cada tipus de fracció de residus.

La composició del menú estàndard (dinar/sopar) pel personal de l'HdB i pels professionals de guàrdia, és el següent:

- 1 entrant a escollir entre 2 opcions: una sopa (freda o calenta) i una amanida de lliure servei (amb 4 ingredients o més).
- 1 primer plat, a escollir entre 4 opcions o més: 1 a base de llegums o farinàcies, de cocccions variades, 1 sopa completa, 1 verdura amb patata i/o llegum bullides, 1 amanida completa. Es podrà repetir o demanar més quantitat.
- 1 segon plat, a escollir entre 3 opcions o més: 2 de cocccions variades entre les diferents carns, aus, peixos i ous.
- 1 guarnició a escollir entre 2 opcions o més: una vegetal i 1 farinàcia.
- 1 postres, entre 4 varietats de fruita natural, essent al menys 2 del temps, làctics variats i 1 postres d'elaboració pròpia.
- Es podran demanar mitges racions, dos primers si no es demana segon plat (proteic)

Els menús estaran exposats diàriament al menjador i a la intranet de l'Hospital.

Els preus dels productes es fixaran de mutu acord entre la Direcció de l'HdB i l'empresa adjudicatària, i estaran exposats a la cafeteria. Els preus de venda màxims dels productes de la cafeteria per als professionals de l'HdB són els fixats en l'Annex 6 per tota la durada del contracte. El menú diari (dinar i/o sopar) a càrrec dels professionals es fixarà a un preu màxim de 5,50 €/àpat (IVA inclòs). Aquest preu no està subjecte a cap criteri d'adjudicació. La resta de tarifes de preus pels professionals podran ser millorats a la baixa segons el % de descompte que presentin cada un dels licitadors en la seva

oferta.

Aquests preus no formen part de l'oferta econòmica del present contracte

Annex 6 Tarifa dels preus públics i per personal dels productes de cafeteria

Així mateix, estarà exposat el llistat de preus de diferents serveis.

La cafeteria haurà de mantenir l'acreditació com a establiment promotor de l'alimentació mediterrània (Acreditació AMED) durant tot el període d'execució del contracte i promoure aquest tipus d'alimentació.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, estacionalment, a la direcció del centre, per a la seva aprovació, la programació prevista de menús pels treballadors. Es valoraran positivament les propostes que presentin les empreses de cara a la satisfacció del personal. Aquestes propostes han de contenir alternatives que trenquin la monotonia, com per exemple, la celebració de jornades gastronòmiques... així com propostes d'implantació de sistemes de pagament automatitzat que redueixi el temps d'espera. Els sistemes de pagament sempre haurà de ser compatible amb els sistemes d'informació de l'HdB (qualsevol despesa associada a l'adaptació de nous sistemes implantats per l'HdB anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària).

L'adjudicatari farà el control del sistema d'accés i ús de la cafeteria establert per la Direcció de l'HdB

L'empresa adjudicatària estarà obligada a realitzar la neteja general amb freqüència diària tant del paviment com de l'equipament de la cafeteria i del menjador de personal (microones, neveres i altres) així com del 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 de paviment, taules, cadires, mobiliari en general i línia de servei.

3.1.5.3. HORARI D'OBERTURA AL PERSONAL

L'horari actual de la cafeteria del centre és de dilluns a diumenge i festius de 08:00 a 18:00.

En la proposta de servei, l'empresa licitadora podrà proposar, com a millora, l'ampliació de l'horari d'obertura del servei que serà aprovat, si s'escau, per la Direcció del centre.

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

L'incompliment dels horaris fixats serà considerat una falta greu i es podran imposar les penalitats fixades en aquest plec.

3.1.6. CAFETERIA DE PÚBLIC.

A l'empresa adjudicatària se li concedirà l'explotació de la cafeteria pública, que inclourà una oferta comercial integrada.

La venda de productes a la cafeteria de l'HdB haurà d'ajustar-se en tot moment a la normativa legal vigent i no es podrà expendre tabac ni begudes alcohòliques per sobre dels 16 graus.

El servei de menjar pel públic serà de les mateixes característiques que a la cafeteria de personal.

A l'Annex 6 figuren els preus del productes venuts a la cafeteria de públic per l'exercici 2025. Aquest preus podran ser revisats anualment per part de l'adjudicatari del contracte informant a la Direcció del centre d'aquest modificació.

3.1.6.1. HORARI

L'horari actual de la cafeteria del centre és de dilluns a diumenge i festius de 08:00 a 18:00.

En la proposta de servei, l'empresa licitadora podrà proposar, com a millora, l'ampliació de l'horari d'obertura del servei que serà aprovat, si s'escau, per la Direcció del centre.

Durant l'horari d'obertura caldrà garantir de forma íntegra tots els serveis proposats.

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

El servei de "Cafeteria de Públic" serà cobert per l'empresa adjudicatària directament al client.

A l'Annex 6 hi figuren les tarifes de preus dels productes de cafeteria de públic, a títol informatiu, no formen part de l'oferta econòmica del present concurs.

A part dels serveis descrits pels usuaris, queda estrictament prohibit servir aliments o begudes a cap unitat, ni a usuari ingressat si no ha estat expressament autoritzat prèviament per escrit per part del responsable de la unitat.

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 la cafeteria i del menjador de personal (microones, neveres i altres) així com del 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 de paviment, taules, cadires, mobiliari en general i línia de servei.

3.2. CONCESSIÓ DE LA CAFETERIA

L'empresa adjudicatària se li concedirà l'explotació de la cafeteria del públic en règim de risc i ventura i transmissió del risc operacional, d'acord amb els disposat a l'article 15 LCSP. Com a dada orientativa, la facturació realitzada durant l'exercici 2024 ha estat la següent

CONCEPTE	IMPORTS
Facturació externa	153.563,85 €
Facturació menús personal	41.090,99 €
Total facturació	194.654,84 €

La presentació dels aliments serà correcta i atractiva, complint en tot moment les condicions higièniques i sanitàries. Es tindrà molta cura en la presentació del servei, tot vigilant molt expressament aspectes d'ordre, neteja i presentació de l'oferta.

Els preus proposats per l'adjudicatari dels serveis que formin part de la concessió es determinaran a discrecionalitat per part del contractista, prenent com a referència els determinats a l'Annex 6. A l'inici de l'execució del contracte, l'empresa contractista informará d'aquests preus, i comunicarà al responsable del contracte la seva variació.

Caldrà també presentar l'oferta de preus per a persones treballadores del centre que seran cobrats directament al professional. Com a referència, a l'Annex 6 figura els preus actuals. L'empresa licitadora podrà presentar, com a part de la seva oferta, un major percentatge de descompte a aplicar al preu públic destinat als professionals del centre.

Es contemplarà el servei per emportar per als usuaris que vulguin utilitzar envasos d'un sol ús biodegradables o compostables sempre d'ús alimentari.

4. RECURSOS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.

4.1. PERSONAL.

L'empresa adjudicatària presentarà una proposta d'organització del servei: un estudi pel dimensionat i l'optimització de la plantilla actual, 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 per a una òptima presentació del servei pel qual se l'ha contractat i vetllarà que tot el seu personal mostri un aspecte extremadament net i pulcre en tot moment considerant l'atenció que requereix un centre sanitari.

4.1.1. SUBROGACIÓ DEL PERSONAL.

L'empresa adjudicatària subrogarà el personal indicat a l'Annex 1_Plantilla de personal a subrogar en els drets i obligacions derivats dels contractes de treball, tant fixes com temporals. S'aplicarà el Conveni d'Hoteleria (sector laboral de restauració col·lectiva) 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.

4.1.2. 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 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 per motius d'IT, indisposicions, vacances, festius, dies de conveni, selecció de substitucions, formació, imprevistos...

L'empresa adjudicatària informará mensualment a l'HdB de:

- Organització de la plantilla, llocs de treball i torns.
- Incorporació i baixes de personals i situació contractual dels mateixos.
- TC1 i TC2 corresponent als treballadors destinats al servei de restauració de l'Hospital.
- Informació d'accions de treball i malalties professionals que es produeixin.

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

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 rebrà la formació prèviament consensuada amb la Direcció del centre 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.

Correran a càrrec de l'empresa adjudicatària, proporcionar al seu personal totes les mesures higièniques i preventives que, segons cada lloc de treball, estiguin legalment obligades a proporcionar.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a comunicar diàriament a l'HdB les baixes, accidents laborals i absències professionals, vacances, permisos, etc, del personal del servei així com qualsevol incidència relacionada amb l'assistència dels empleats al seu lloc de treball.

Qualsevol modificació de la plantilla o nova incorporació de personal haurà de ser aprovada per la Direcció del centre, 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 centre, 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 altre propietat de l'HdB, ja sigui o no per negligència, serà indemnitzat per l'empresa adjudicatària, si així ho considera la direcció del Centre, que podrà deduir la compensació procedent de les factures que presenti l'adjudicatari.

4.1.3. CAP D'EXPLOTACIÓ.

L'empresa adjudicatària nomenarà un Cap d'Explotació, amb formació suficient i amb permanència i dedicació suficient a l'HdB com per acomplir les tasques encomanades. Aquesta prestació s'haurà de justificar a l'apartat de proposta d'organització del servei, dimensionament del personal i pla operatiu.

Aquesta persona haurà de conèixer clarament totes les seves responsabilitat i funcions incloses en aquest contracte. Serà el primer interlocutor vàlid amb l'HdB i haurà de ser aprovat per la Direcció del centre.

Per causa suficientment justificada l'HdB podrà sol·licitar la substitució del Cap d'Explotació 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 Responsable del servei a l'Hospital sense pactar-ho prèviament i per escrit amb la Direcció del centre.

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

4.1.4. DIPLOMATS/DES I TÈCNICS/QUES EN DIETÈTICA I ALTRES TÈCNICS/QUES QUALIFICATS/DES.

L'empresa adjudicatària disposarà en el centre de personal amb formació tècnica i dietètica adequada i suficient durant totes les hores de funcionament del servei, per tal d'assegurar el compliment del Protocol de dietes, el recompte de les sol·licitud de dietes, la complementació de les fitxes dietètiques per a l'emplatat i la realització diària del resum de dietes i extres d'alimentació per cada una de les Unitats d'Hospitalització i altres serveis, així com assegurar que els aliments arribin en perfectes condicions en quant a tipus de dietes, quantitat, qualitat, higiene, temperatura i puntualitat.

Altres funcions que haurà de desenvolupar aquesta persona serà l'adaptació de les dietes a les necessitats particulars dels diferents usuaris sempre a petició dels responsables de la unitat; realitzar xerrades divulgatives per a usuaris i familiars sobre dietètica i nutrició; formar i informar als usuaris hospitalitzats....

L'empresa adjudicatària nomenarà un/a responsable de l'Àrea de dietètica i Nutrició del servei de Restauració, amb formació universitària en Nutrició i Dietètica i experiència suficient en l'àmbit hospitalari, amb dedicació exclusiva per l'HdB. Dins de les seves responsabilitat coordinarà la seva àrea amb la resta de l'equip de Restauració i servirà d'enllaç amb el Servei de nutrició i Dietètica de l'HdB i els diferents serveis assistencials.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un/a responsable de Qualitat /Higiene, amb la formació adequada i dedicació necessària que vetllarà per garantir l'acompliment dels protocols d'higiene, qualitat i control de punts crítics de la cuina i la cafeteria. Aquesta prestació s'haurà de justificar a l'apartat de proposta d'organització del servei, dimensionament del personal i pla operatiu.

4.1.5. UNIFORMITAT.

L'empresa adjudicatària uniformarà al seu càrrec el personal que presti servei en els locals de l'HdB destinats al servei de restauració.

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

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

Estarà expressament prohibit utilitzar roba que no sigui homologada o a 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 magatzem.

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/a treballador/a i de la seva roba serà extremadament pulcre, considerant l'atenció que requereixen un centre hospitalari. L'Hospital 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.

Els/les professionals del servei de restauració utilitzaran la zona de vestidors del centre en les mateixes condicions i seguint la mateixa normativa que els/les treballadors/es de l'Hospital.

La compra dels armaris vestidors necessaris, si s'escau, pel personal serà a càrrec de l'empresa adjudicatària havent de proporcionar, per part de l'HdB, l'espai per poder-los col·locar.

4.1.6. ADMINISTRATIUS/VES.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un suport administratiu directe i /o indirecta que garanteixi la gestió administrativa de la cuina i de la dietètica.

4.2. LOCALS, EQUIPAMENT, MAQUINÀRIA I UTILLATGE.

L'HdB posarà a disposició de l'empresa adjudicatària els locals, mobiliari, instal·lacions i equipaments de la cafeteria així com de la zona d'emplatat, espais per magatzem i despatx per treball administratiu, sense que el licitador 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.

A l'Annex 9 Plànols Servei Restauració i Cafeteria. S'adjunten plànols, croquis, reportatge fotogràfic dels locals i el recorregut logístic entre els espais de cuina i les plantes de l'hospital.

A l'Annex 7 Inventari d'equipament del servei de Restauració i Cafeteria de l'HdB,

s'inclou:

- La relació de l'equipament, mobiliari i estris que l'HdB posarà a disposició de l'empresa adjudicatària.
- La relació d'equipament i estris que el licitador haurà d'adquirir mitjançant inversions.
- Els elements d'equipament que, sense implicar inversió, hauran de ser cedits i incorporats pel licitador en el marc del present contracte.

En el moment d'inici de l'activitat es realitzarà i signarà un inventari amb l'empresa adjudicatària recollint la situació inicial.

Addicionalment a les petites reformes i adequacions que es detallen a l'apartat d'inversions, l'empresa adjudicatària podrà realitzar reformes en el local i instal·lacions, i modificar l'equipament, prèvia autorització per escrit de l'HdB, restant a benefici de l'HdB, 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 l'HdB totes les baixes i reposicions d'equipament, de maquinària i d'utilitatge, així com les noves adquisicions.

5. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.

5.1. PRESTACIÓ DEL SERVEI.

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei objecte d'aquest contracte seguint les condicions ja descrites en l'apartat DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR. 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. 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 estarà obligada a presentar el seu PLA D'ANÀLISI DE PERILLS I PUNTS DE CONTROL CRÍTIC (APPCC).

5.2. INVERSIONS.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les inversions necessàries per adequar la infraestructura existent, adquirir i instal·lar equipament, vaixella, estris i maquinària que sigui necessari per tal de donar el servei amb màxima garantia de qualitat. En l'Annex 8 hi consta la relació d'inversions a realitzar per l'adjudicatari i els elements que, sense implicar inversió, hauran de ser cedits i incorporats pel licitador en el marc del present contracte.

Les inversions realitzades seran propietat de l'HdB des del moment en que s'hagin efectuat, no és el cas de la relació d'equips que hauran de ser cedits pel licitador.

L'HdB es fa càrrec de la renovació dels aparells antics, que quedin obsolets, sempre que no s'espatllin per un mal ús per part de l'adjudicatari. Així mateix, l'empresa adjudicatària estarà obligada a consultar i a consensuar amb la institució contractant totes les baixes i

reposicions d'equipament, de maquinària i d'utilitatge, així com les noves adquisicions o ampliacions.

Per tot aquell equipament de cost elevat (superior a 3.000 €) que s'hagi de renovar per avaria o altres es pactarà amb l'HdB la seva compra. Els adquirirà l'adjudicatari i es tractarà com inversió incorporant-se al quadre d'amortització. Sempre i quan no sigui per mal ús o a conseqüència d'un manteniment incorrecte per part de l'empresa adjudicatària.

La inversió màxima estimada pel conjunt d'adequacions, instal·lacions i subministrament d'equips és de **89.840,10 € IVA INCLÒS**. Les parts acordaran tant els elements que finalment s'adquireixin que formaran part de l'inventari final del centre així com del quadre d'amortització dels mateixos. L'import anual a amortitzar s'estableix en un màxim de 15.000 €.

Un cop finalitzat el termini d'execució del contracte o bé aplicada la seva resolució anticipada, es procedirà a avaluar l'estat d'amortització de les inversions sent potestat de la propietat l'adquisició final dels bens o bé la inclusió del romanent en futures licitacions.

5.3. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS I PLANS D'AUTOPROTECCIÓ.

L'empresa adjudicatària i el personal que en depengui serà responsable de l'adopció i l'acompliment de totes les disposicions legals vigents en matèria de prevenció de riscos laborals.

En el decurs de les seves activitats, l'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de l'aplicació pràctica de les mateixes, així com les conseqüències que es derivin del seu incompliment, tant pel que fa a l'activitat per ella realitzada com a la que pugués subcontractar a tercers. En el cas que a l'HdB se l'imposés alguna sanció o se li derivés algun tipus de mesures preventives per part del personal de l'empresa contractada, l'HdB repercutirà i deduirà aquestes quantitats de les factures que hagi d'abonar a l'empresa contractada.

Respecte el Pla d'autoprotecció de l'HdB, l'empresa adjudicatària s'haurà d'implicar i participar, en la mesura que indiqui el pla, per garantir la pròpia seguretat i la d'altres persones que puguin romandre en el centre, com per preservar la integritat dels béns de l'HdB

L'empresa adjudicatària haurà de participar en totes les reunions de coordinació empresarial que convoqui l'HdB

5.4. CONTROL HIGIÈNIC I SANITARI.

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

L'empresa adjudicatària realitzarà mensualment anàlisis bacteriològica 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 i informarà mensualment dels resultats a la direcció de l'HdB.

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 de l'HdB tots els elements acreditatius pel compliment d'aquestes normatives i dels controls higiènics.

La Direcció de l'HdB, 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 HdB.

- 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.

5.5. ASSEGURANÇA.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil suficient per cobrir qualsevol contingència que es pugui presentar amb una cobertura mínima d'3.000.000 € per sinistre.

Anualment s'aportaran els certificats de pagament actualitzats de les pòlisses.

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

5.6. PROTECCIÓ DE DADES.

L'empresa que resulti adjudicatària tindrà el deure de guardar la màxima confidencialitat sobre les dades relatives a la salut i l'estada dels usuaris a l'hospital de les quals pugui tenir coneixement per raó de contracte, responsabilitzant-se que el seu personal compleixi aquesta obligació.

La vulneració del deure de confidencialitat sobre les esmentades dades o l'incompliment de les obligacions derivades de la legislació de protecció de dades de caràcter personal, per part de l'empresa o persona al seu servei, podrà ser causa de resolució del contracte, sense perjudici de les accions de responsabilitat civil o penal que s'escaiguin.

5.7. MANTENIMENT.

5.7.1. MANTENIMENT PER PART DE L'HdB.

L'HdB es farà càrrec de tota la gama de manteniment de la infraestructura i de les instal·lacions fixes és a dir fins al punt de connexió de receptors. Aquest serà el punt frontera general en l'àmbit de manteniment llevat dels següent receptors que estaran dins l'abast de manteniment de l'hospital: Enllumenat, Enllumenat Emergència, Sistemes de

detecció d'incendis, equips de climatització ambiental llevat de clima de quarto fred i producció de fred de qualsevol cambra.

Es relacionen a continuació el subsistemes dins l'abast de manteniment de la propietat

- Estructura i revestiments de dependències (terres, parets, sostres)
- Pintura.
- Fusteria de dependències (marcs, portes, finestres, vidres)
- Sistema de desguàs.
- Instal·lació elèctrica, fins a endoll o punt d'escomesa de receptor.
- Instal·lació enllumenat normal.
- Instal·lació enllumenat d'emergència.
- Instal·lació fontaneria, fins a punt de connexió amb aixeta o equip.
- Instal·lació de climatització, àmbit de confort de persones. No inclou càmeres ni quarto fred.
- Instal·lació ventilació, sols confort persones no inclou campanes ni extraccions de forns, tren de rentat, etc.
- Instal·lació contraincendis, detecció i extinció.
- Ascensor cuina.

Qualsevol concepte no inclòs en aquest apartat queda dins l'abast de manteniment a realitzar per l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària té la responsabilitat de fer un bon ús dels locals i de les instal·lacions del servei.

L'adjudicatari haurà d'assumir el cost de totes les reparacions, canvis de peces o materials, que resultin d'actuacions negligents o de mal ús.

L'adjudicatari realitzarà una proposta per notificar i registrar les peticions de manteniment correctiu.

5.7.2. MANTENIMENT PER PART DE L'ADJUDICATARI.

L'adjudicatari es farà càrrec de tota la gamma de manteniment de tot l'equipament, estris, utilatge, maquinària, electrodomèstics, mobiliari incloent la barra de Bar i altres de treball, equips i programes informàtics, sistemes de control i registre de temperatura, sistemes d'extracció, campanes, cambres de fred, clima cambra de treball, senyalística, carros de transport,.. etc, necessaris per realitzar la prestació de servei de restauració i concessió de cafeteria, tant si l'ha posat a disposició l'HdB com si l'ha adquirit en l'àmbit de les inversions que es preveuen en la present licitació.

A la finalització del contracte i en l'abast del present apartat, es deixarà tot en perfecte estat. Es farà una revisió de tot i es procedirà a reparar tot el que estigui malament. El cost serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

L'adjudicatari presentarà la metodologia i pla de manteniment preventiu, correctiu, conductiu i normatiu periòdic certificat.

L'empresa adjudicatària comunicarà a l'hospital les avaries importants.

5.7.3. NETEJA I DESINFECCIÓ

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la neteja diària dels locals, equipaments i utilitatges de les zones d'emplatats, cafeteria, menjador de personal, magatzem final de residus, zona exterior de la zona d'emplatat, office ...assumint tots els costos que se'n derivin (productes de neteja, com de personal, etc...) així com també de la neteja exterior dels vidres de les zones d'emplatats, office i de la cafeteria del públic i del 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 la 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 cafeteria.

5.7.4. 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, i es responsabilitzarà de la realització de les mateixes amb personal propi o amb col·laboració d'empreses externes.

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

5.7.5. CONTROL I PREVENCIÓ DE PLAGUES

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir el cost de les actuacions preventives i correctives de control de plagues (insectes, rosegadors o qualsevol altre tipus) dels locals i de les instal·lacions de la cuina, de la cafeteria i de la resta d'instal·lacions necessàries per desenvolupar l'activitat demandada 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 control de rosegadors, insectes i desinfecció hauran de realitzar-se mitjançant contracte amb empresa autoritzada, que haurà de ser aprovat per la Direcció de l'Hospital.

Així mateix, s'haurà de seguir el protocol vigent i comunicar cadascuna de les actuacions a la direcció de la l'Hospital.

5.7.6. REPOSICIÓ DE VAIXELLA, COBERTERIA I CRISTALLERIA

La reposició de la vaixel·la, cobrateria i cristalleria de tots els serveis correspondrà a l'empresa adjudicatària.

Els models i la qualitat hauran de ser aprovats per la Direcció de l'HdB

5.8. ALTRES DESPESES DERIVADES DEL SERVEI DE CUINA

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

L'empresa adjudicatària ha de posar els elements informàtics necessaris (hardware, software i sistemes de comunicació) per tal de poder complir l'objecte del contracte.

Les despeses de telèfon, fax, internet, fotocòpies i altres sistemes de comunicació que s'utilitzin al servei de cuina i cafeteria hauran d'anar a càrrec de l'empresa adjudicatària acordant les parts de forma d'imputar-lo.

5.9. SEGUIMENT DE LA QUALITAT DEL SERVEI.

L'HdB constituirà una comissió de seguiment del contracte que assumirà la responsabilitat de control i de coordinació amb l'empresa adjudicatària, amb la que tractarà directament els afers relacionats amb el desenvolupament normal del servei.

La comissió estarà constituïda per:

- Direcció d'infermeria
- Direcció de persones
- Secretaria Tècnica
- Professional de la Comissió de Seguretat i Salut
- Direcció d'infraestructures

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...)
- Controlarà el compliment de les normatives higienicosanitàries de manipulació d'aliments (higiene dels locals, instal·lacions, mobiliari, equipament, estris... del personal i de la matèria primera) i d'altres establertes legalment.
- El compliment en general del contracte de la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a atendre les indicacions que la comissió dels centres li comuniqui, incloent el rebuig de matèries primeres o emmagatzemades i dels aliments preparats o en preparació que no es considerin aptes pel consum.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar puntualment als representants de l'HdB de qualsevol incidència que es produeix en el desenvolupament de la seva activitat permetent l'accés a les instal·lacions destinades al servei tant a la propietat com a qui aquesta consideri amb l'objectiu de poder procedir a les inspeccions i controls que s'escaiguin.

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

Paral·lelament, el departament de Manteniment del centre assumirà la supervisió del funcionament i conservació dels locals, de les instal·lacions i de la maquinària que li siguin aplicable segons el que s'indica en aquest plec.

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.

Pel que fa a la valoració global de la qualitat del servei es tindran en compte 3 ítems:

- Resultats de les analítiques dels aliments i superfícies de cuina i cafeteria, a través d'un laboratori acreditat, que seran un indicador de l'efectivitat del Pla APPCC
- El número d'incidències, reclamacions i no conformitats.
- Enquestes a usuaris hospitalitzats o residents i a usuaris de la cafeteria (qualitat percebuda)

Cadascun dels 3 elements es valoraran per separat de l'1 al 4, entenent:

4: resultat òptim

3: resultat acceptable

2: resultat dolent

1: resultat no tolerable

La puntuació mensual serà la mitjana ponderada de totes les puntuacions individuals. La ponderació es consensuarà al començament del contracte. Aquesta puntuació ponderada incidirà en la retribució econòmica i en la relació contractual amb l'empresa adjudicatària, tal com s'expressa en l'apartat incidències en el seguiment de la qualitat i penalitats aplicables aplicant-se a d'interval que correspongui.

Control de la qualitat percebuda

La quantitat, varietat, temperatura i qualitat dels aliments, l'emplatat i presentació, així com altres aspectes del servei, com ara l'atenció, pulcritud i educació del personal, l'estat de neteja dels estris, plats, safates i coberts, mobiliari del menjador i de la cafeteria, puntualitat en els horaris i adaptació del servei a la puntes de demanda són, entre altres, factors que contribueixen a crear una percepció de qualitat.

Trimestralment l'empresa adjudicatària passarà una enquesta als usuaris, i anualment, a la cafeteria, per avaluar l'índex de satisfacció dels serveis. El resultat de l'enquesta no podrà ser inferior al 75%. En cas de ser-ho, tindrà incidència en la facturació, tal com s'expressa en l'apartat següent.

Incidència en el seguiment de la qualitat i penalitats aplicables.

L'adjudicatari tindrà disponible el reglamentari llibre de reclamacions i una bústia de suggeriments a la cafeteria, en lloc ben visible, per tal de recollir, en forma concreta, les queixes o suggeriments del personal usuari dels serveis.

Els resultats negatius en la valoració global en la qualitat del servei pot tenir incidència en la facturació, i fins i tot, en la resolució del contracte.

Incidència en la facturació

- Resultat dolent (mitjana ponderada de 2 punts) = 3% de la facturació mensual.
- Resultat no tolerable (mitjana ponderada d'1 punt) = 6% en la facturació mensual.

L'import de les possibles penalitzacions serien deduïbles de les factures del mes següent.

Incidència en la resolució del contracte.

Els resultats negatius obtinguts en el seguiment de la qualitat del servei podran incidir en la resolució del contracte, sent considerats com a causa de resolució els següents supòsits:

- 3 resultats no tolerables.
- 3 informes de l'Agència de Salut Pública negatius.
- 3 enquestes de satisfacció amb puntuació inferior al 50% de la màxima assolible.

Per altra banda, l'empresa adjudicatària es responsabilitzarà que la prestació del servei objecte al contracte es realitzi en el temps i lloc previst al plec de Prescripcions Tècniques, restant sense culpa en aquells supòsits en que la prestació no hagués estat possible per causes de força major degudament justificada.

Si arribada la data de termini l'empresa adjudicatària incorregués en mora en l'acompliment del termini total o dels terminis parcials de prestació per causa imputable a ella mateixa, l'HdB li aplicarà penalitats diàries, segons allò previst a l'article 193 de la LCSP. En aplicació del previst en el citat precepte, les penalitats diàries a imposar per l'incompliment dels terminis parcials seran les mateixes que per a l'incompliment del termini total, és a dir, de 0,60 euros per cada 1.000 euros del preu del contracte.

Sense perjudici de l'anteriorment exposat, l'adjudicatari respondrà de tots els danys i perjudicis causats a l'ens contractant.

L'empresa adjudicatària resta subjecte a les responsabilitats i penalitats establertes a continuació:

FALTES LLEUS:

- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.
- No comunicar immediatament les incidències detectades en el decurs de la prestació d'una atenció o servei.
- La negligència o descuit en el compliment de les obligacions derivades del present contracte que no causin un detriment important al servei que impliqui la seva classificació com a greu.
- La manca de consideració, respectes i atenció dels treballadors de l'empresa adjudicatària, envers l'usuari del servei i els treballadors de l'ens contractant.
- La presència poc pulcre, tant pel que fa l'uniformitat com personal dels treballadors/res que presenten els diferents serveis.
- Retard de més de 15 minuts en el servei i menor a 30 minuts, sense justificar causa major.
- No presentar les valoracions nutricional de totes les dietes abans de la implementació.
- La no supervisió continuada i contrastada de l'encarregat per part de l'empresa adjudicatària.
- No portar la identificació personal en lloc visible i durant tota la jornada laboral.
- No oferir les jornades gastronòmiques planificades.
- No garantir els temps màxims d'espera del menjador laboral fixat en 5 minuts.
- No complir els temps màxims d'espera de la cafeteria fixat en 10 minuts

FALTES GREUS

- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental que no estiguin tipificades com a molt greus.
- El no haver implantat el sistema informàtic de gestió i control de dietes a l'hospital i la cafeteria durant el primer trimestre després de la signatura del contracte.
- La negligència o compliment defectuós inexcusables de les obligacions contractuals.
- Contractar personal adscrit al servei sense la prèvia autorització de l'Hospital.
- Substituir la persona designada com a interlocutora del Servei sense pactar-ho prèviament i per escrit amb la Direcció.
- La no titulació de graduat universitari en nutrició humana i dietètica del responsable de l'equip de dietistes i nutricionistes.
- El tractament vexatori envers l'usuari del servei i als treballadors de l'ens contractant, exceptuant que aquest tractament reuneix les característiques per a classificar-ho com a molt greu.
- La vulneració dels deure de guardar secret de les dades de caràcter personal que es coneguin com a conseqüència de les activitats que es realitzin en la prestació dels serveis que no constitueixen infracció molt greu.
- En general, l'incompliment greu dels deures i de les obligacions amb l'usuari i amb l'ens contractant.
- Manca d'acompliment de les seves obligacions econòmiques o respecte del personal al seu càrrec.
- Retard de més de 30 minuts en el servei i menor a 1 hora, sense justificar causa major.
- La cobertura de personal del servei amb treballadors/es sense la deguda formació tant de caire professional com l'específica per dur a terme el servei en el centre.
- Els desperfectes ocasionats en instal·lacions o equipaments per mal ús o negligència provada per part de l'empresa adjudicatària.
- El no manteniment preventiu i correctiu dels equipaments de cuina.
- La neteja deficient en les instal·lacions, equipaments i estris de les cuines i cafeteries.
- Perdre l'acreditació com a establiment promotor de la dieta mediterrània (acreditació AMED)
- Acumulació de 3 faltes lleus en l'interval de 6 mesos.

FALTES MOLT GREUS

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.
- La no implementació dels acords i/o millores que es decideixin de comú acord entre l'empresa adjudicatària i l'Hospital.
- L'incompliment o compliment defectuós d'una millora proposada per l'empresa i valorada per l'empresa adjudicatària que hagi estat determinat per l'adjudicació del contracte.
- L'abandonament del servei sense causa justificada.
- El no compliment de la reglamentació i normativa vigent de seguretat i higiene alimentària.
- El incompliment del pla de prevenció de riscos, les normes de seguretat, salut laboral i medi ambient.
- La notòria manca de rendiment i prestació incorrecte i defectuosa de l'activitat, tant pel que fa a la qualitat com a la quantitat.
- La falsedat o falsificació de les dades corresponents a les activitats desenvolupades.

- Qualsevol conducta constitutiva de delict.
- Les ofenses verbals o físiques o el tractament vexatori greu a l'usuari i/o amb els treballadors de l'ens contractant.
- Incomplir les directrius que es reserva l'Hospital en l'acompliment del servei o impedir que aquesta pugui desenvolupar les funcions de control.
- Retard de més de 1 hora, sense justificar causa major.
- No realitzar el servei.
- Intoxicació d'alguns dels usuaris o personal del centre per negligència en la prestació i higiene del servei o per l'ús de productes que no compleixin amb la normativa d'aplicació o en mal estat.
- Acumulació de 3 faltes greus en el transcurs de 6 mesos.

PENALITATS

Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeix resolució del contracte, l'ens contractant podrà aplicar les penalitats següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

Per falta lleu: es notificarà per escrit i constarà en el registre de sortida de comunicacions de l'ens contractant.

Per falta greu: es procedirà a una sanció econòmica equivalent al 50% la facturació mitjana d'un mes, calculada segons mitjana aritmètica de totes les factures abonades durant l'execució del contracte.

Per falta molt greu: resolució del contracte.

A banda de les infraccions i penalitats previstes, s'aplicarà d'un 10% de l'import anual d'adjudicació del contracte en cas d'incompliment dels compromisos assumits pel licitador i que han estat valorats com a criteri d'adjudicació. Aquest import serà descomptat directament per part de l'ens contractant de la factura del mes en què s'hagi produït l'incompliment.

Les penalitats no interrompen qualsevol recurs legal que a més puguin interposar l'ens contractant.

Les penalitats es faran efectives no tan sols sobre la garantia definitiva sinó també, si escau, en la quantia necessària sobre els pagaments a satisfer al contractista (deducció de l'import de les factures que s'han d'abonar al contractista). quan es facin efectives sobre la garantia, el contractista quedarà obligat a completar-la dins dels quinze dies hàbils següents a la notificació de la penalitat.

6. ALTRES CONDICIONS DEL CONTRACTE

A part de tot el que anteriorment s'ha explicat, i d'acord amb el que s'exposa en el Plec de Clàusules administratives particulars per la contractació del servei de restauració, el contracte es regirà per les condicions que es descriuen a continuació:

6.1. SUBMINISTRAMENTS

L'Hospital facilitarà a l'adjudicatari el subministrament corresponent d'aigua, gas i electricitat, sempre amb criteris d'estalvi que ha de complir l'empresa adjudicatària.

El cost corresponent a aquest subministrament anirà a càrrec de l'HdB sempre i quan l'evolució del consum sigui el lògic de l'activitat prestada per a poder evitar consums anormals.

El consum es controlarà mitjançant comptadors específics d'aigua freda, aigua calenta i electricitat. Paral·lelament, s'establirà un mètode de càlcul per estimar el consum de gas associat a la producció d'aigua calenta sanitària.

A partir d'aquest procediment, es determinaran els consums anuals previstos, tenint en compte la relació de receptors existents, l'estimació de simultaneïtats i els consums històrics registrats.

Si el consum real anual supera en més d'un 10% el consum previst, s'aplicarà una penalitat corresponent a l'excés de consum entenent que els criteris de racionalització de l'ús d'energia no són els adequats i l'empresa adjudicatària impacte sobre el medi ambiental no tenint implantades, amb suficient solvències les mesures d'estalvi.

L'empresa adjudicatària haurà de contractar pel seu compte les connexions i dispositius de xarxa i internet que requereixi per al seu funcionament degut al risc que suposaria connectar aquests aparells a la xarxa interna de l'hospital.

6.2. FACTURACIÓ

La facturació mensual s'emetrà en funció dels serveis efectivament realitzats, per mesos vençuts. Les peticions dels serveis es realitza a través del HIS implantat al centre.

Les factures es confeccionaran amb data de l'últim dia del mes corresponent a la prestació del servei facturat i es presentaran abans del dia 5 del mes següent.

La composició base de les factures mensuals serà la següent:

SERVEI USUARIS

Hospitalització

- Núm. esmorzars servits X preu esmorzar
- Núm. dinars servits X preu dinar
- Núm. sopars servits X preu sopar
- Extres servits X preu unitari

Urgències

- Núm. esmorzars servits X preu esmorzar
- Núm. dinars servits X preu dinar
- Núm. sopars servits X preu sopar
- Extres servits X preu unitari

Hospital de dia

- Núm. esmorzars servits X preu esmorzar
- Núm. dinars servits X preu dinar
- Núm. sopars servits X preu sopar
- Extres servits X preu unitari

Diàlisi

- Núm. esmorzars servits X preu esmorzar
- Núm. dinars servits X preu dinar

- Núm. sopars servits X preu sopar
- Extres servits X preu unitari

Àrea Ambulatòria

- Extres servits X preu unitari

Servei personal de guàrdia

- Núm. dinars servits X preu dinar
- Núm. sopars servits X preu sopar

Altres prestacions

Altres serveis sol·licitats i degudament justificats i autoritzats per la Direcció de l'Hospital. Import segons pressupost previst i aprovat.

En tot cas, les factures hauran de detallar els serveis prestats de forma desglossada, clara i agrupades per centre de cost, plantes, etc, d'acord amb les directrius de l'HdB

6.3. CLÀUSULA D'AJUST DE VOLUM DE SERVEI.

Tal i com s'indicava, el volum d'àpats previst en aquest Plec de prescripcions té caràcter merament estimatiu i no genera dret de l'adjudicatari a exigir-ne l'assoliment, establint-se com a límit de variació admissible quan la reducció del volum real d'àpats consumits respecte a l'estimat com a base de càlcul sigui igual o inferior al 20% en còmput anual. En aquest cas, l'adjudicatari estarà obligat a prestar el servei sense dret a indemnització addicional, en aplicació del principi de risc i ventura.

No obstant, si la reducció supera el 20%, i és deguda a causes no imputables al contractista (tancament d'unitats hospitalàries, obres estructurals, emergències sanitàries, reorganització assistencial, etc.), SCC compensarà el contractista per la diferència que excedeixi aquest percentatge, amb el límit màxim del 70% del preu unitari de l'àpat deixat de servir.

La compensació, si s'escau, es calcularà i liquidarà amb caràcter anual, prèvia acreditació fefaent de la diferència de volum per causes no imputables al contractista, mitjançant un informe tècnic elaborat per l'empresa adjudicatària, degudament justificat. L'aprovació d'aquesta condició d'ajust de volum de serveis anual serà competència de la Gerència, prèvia proposta d'acceptació subscripta pel responsable del contracte.

En tot cas, no generarà dret a compensació la variació derivada de vaga o incompliment del contractista, manca de qualitat o incidències atribuïbles al servei prestat o causes fortuïtes que obliguin a suspendre temporalment el contracte conforme a l'article 208 de la LCSP.

En el supòsit que la reducció sigui superior al 50% del volum estimat i es mantingui durant més de sis mesos consecutius, qualsevol de les parts podrà instar la resolució del contracte per alteració sobrevinguda de les condicions essencials, amb els efectes previstos a la LCSP.

6.4. CÀNON DE CAFETERIA

L'adjudicatari estarà obligat a satisfer a SCC un cànon derivat de l'explotació del servei de cafeteria de l'HdB. Aquest cànon s'establirà sobre la facturació anual obtinguda per l'activitat de cafeteria dins les instal·lacions de l'hospital, d'acord amb els següents

critèris:

- Llímit mínim exempt. Fins a un import anual de 154.000 euros (IVA exclòs) de facturació no es meritirà cap cànon. (facturació sense comptar ingressos per menús al personal de l'hospital)
- Cànon aplicable. a partir de la facturació anual que superi el límit anterior, l'adjudicatari haurà d'abonar un cànon equivalent al 10% de la facturació neta generada.
- Liquidació i justificació. L'adjudicatari presentarà, dins del primer trimestre de cada exercici una declaració responsable i documentació acreditativa de la facturació corresponent a l'any natural immediatament anterior. L'HdB podrà efectuar les comprovacions i auditories que consideri oportunes per verificar la informació aportada. El cànon que resulti aplicable s'haurà d'abonar en un termini màxim de 30 dies naturals des de la notificació de la liquidació per part de la Unitat de facturació de l'hospital.

L'incompliment d'aquesta obligació tindrà la consideració de clàusula essencial contracte, als efectes previstos a l'article 211 de la LCSP, i podrà comportar la resolució contractual i/o l'aplicació de penalitats.

6.5. MECANISME DE COORDINACIÓ ENTRE L'HOSPITAL I L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Aquesta coordinació es durà a terme de la manera següent:

- "In situ", quant a l'operativa en cada planta i servei, mitjançant el diàleg entre el cap de centre i la responsable de dietètica per part de l'empresa i el personal d'infermeria o personal usuari no assistencial per part de l'Hospital
- "In situ", a través dels mecanismes de seguiment de la qualitat de la prestació del servei.
- Mensualment de forma ordinària, i sempre que sigui necessària de forma extraordinària, es mantindrà una reunió entre la comissió de seguiment, descrita al punt 5.9 i representants de l'empresa adjudicatària pel seguiment de la prestació del servei. S'aixecarà acta de la reunió enviant còpia a la Direcció del centre.
- 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 l'Hospital. 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....
- Reunió anual ordinària i, si s'escau, reunions extraordinàries de coordinació empresarial entre el representant de Prevenció de Riscos Laborals de l'Hospital i el responsable de Prevenció de Riscos Laborals de l'empresa adjudicatària.

6.6. 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 a l'Hospital de qualsevol incidència important del servei.

Al Departament de Comptabilitat de l'Hospital la documentació a presentar serà:

- Facturació electrònica mensual (segons detall demanat per l'Hospital) abans del dia 5 del mes següent. Juntament amb la facturació, 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 de l'Hospital
 - Relació dels àpats servits al personal de guàrdia.
- 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

A la comissió de seguiment del contracte la documentació a presentar serà:

Informe mensual

Contingut mínim:

- Dades globals d'activitat
- Desglossament de l'activitat i cost per servei
- Descripció i cost dels extres d'alimentació
- Incidències rellevant que han afectat al servei
- Reclamacions i suggeriments
- Moviments, altres/baixes de plantilla
- Informes i resultats controls bacteriològics
- Resultats de inspeccions o APPCC
- Compliment de la planificació de neteja
- Controls de temperatura dels aliments.
- Resultats d'enquestes de satisfacció o altres vies d'opinió

Informe anual

Es presentarà una memòria anual que, com a mínim, inclourà els següents apartats:

- Total seguiment plantilla:
 - %Absentisme i cobertura del servei
 - Taula d'habilitacions (competències) de la plantilla
- Formació realitzada pel personal assignat
- Inventari material/reposicions
- Valoració de qualitat del servei
- Total i tipus d'incidències
- Accions de millora implementades
- Proposta objectius any següent
- Import facturat al servei de cafeteria

Tota la informació, factures, memòries... es presentarà en format electrònic i complint amb la normativa de protecció de dades i les instruccions de facturació electrònica vigents en cada moment.

ANNEXES

Els documents annexes que es relacionen a continuació s'adjunten per separat del present plec.

1. Annex 1: Plantilla de personal a subrogar.
2. Annex 2: Àpats servit 2024.
3. Annex 3: Preu unitari màxim per àpat, exercici 2026.
4. Annex 4: Percentatge estimat de distribució de dietes.
5. Annex 5: Relació de productes extres servits a les unitats d'infermeria i preu màxim unitari.
6. Annex 6: Tarifa dels preus públics i pel personal dels productes de cafeteria.
7. Annex 7: Inventari del servei de restauració i cafeteria de l'Hospital de Berga.
8. Annex 8: Inversions al servei de restauració i cafeteria de l'Hospital de Berga.
9. Annex 9: Plànols del servei de restauració i cafeteria de l'Hospital de Berga.