



Expedient: 5780/2024

Procediment: Contractacions mitjançant procediment obert simplificat.

Títol: Plec de clàusules tècniques particulars que han de regir el contracte de serveis per a la prestació del servei d'àpats a domicili de les Franqueses del Vallès.

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI DEL MUNICIPI DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT.

El present plec de clàusules té per objecte establir les bases i elements tècnics particulars per a la contractació del Servei d'àpats a domicili al municipi de Les Franqueses del Vallès. Aquest Servei consisteix en la preparació d'àpats equilibrats i saludables, adaptats a les necessitats de les persones que requereixen el Servei, en adequades condicions de qualitat i higiene, tal com es detalla en aquest plec de condicions i que, juntament amb el que disposa el Plec de Clàusules Administratives Particulars, han de regir la contractació.

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la prestació del Servei d'àpats a domicili en el municipi de Les Franqueses del Vallès. Aquest Servei consisteix en la preparació i lliurament al domicili de la persona usuària d'àpats equilibrats i saludables, adaptats a les seves necessitats, en adequades condicions de qualitat i higiene, tal com es detalla en aquest plec de condicions.

L'objectiu bàsic del Servei és cobrir les mancances nutricionals i millorar els hàbits alimentaris de les persones usuàries, essent objectius específics:

- Prevenir situacions de risc de malnutrició i les seves conseqüències sobre la salut.
- Evitar riscos d'accidents en persones grans i/o dependents que viuen soles o amb altra persona gran i/o en situació de vulnerabilitat.
- Complementar els plans de treball encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona gran i/o dependent.

CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ, OBJECTIUS I PRINCIPIS

2.1. Definició

El Servei d'àpats a domicili és un servei complementari dels serveis d'Atenció Domiciliària (SAD, en endavant) de l'Ajuntament de Les Franqueses del Vallès, que consisteix en el subministrament d'àpats en el domicili, a persones amb dificultat permanent o transitòria per preparar-se el menjar, ja sigui per problemes de mobilitat o problemes d'autonomia personal o en situació d'emergència social.

Ofereix menús equilibrats i saludables, amb diferents necessitats dietètiques i alimentàries, llestos per escalfar i que no necessitaran una preparació complementària, i en adequades condicions de qualitat i higiene en el domicili de la persona usuària.





2.2. Objectius

L'objectiu general del Servei és el d'atendre les mancances d'autonomia personal tot cobrint una de les necessitats bàsiques de la vida diària i procurant que aquesta acció promogui, en la mesura que sigui possible, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries.

Objectius específics:

- Garantir un àpat diari equilibrat a les persones que per la seva situació física o psíquica tenen limitada la seva autonomia personal (dificultats en el desplaçament per anar a comprar i/o fer-se el menjar) però que es poden administrar el menjar que se'ls facilita.
- Cobrir les necessitats dietètiques de les persones que accedeixin al servei.
- Proporcionar als seus usuaris la possibilitat de romandre en la seva llar i entorn social amb la millor qualitat de vida i autonomia durant el major temps possible.
- Prevenir situacions de risc de malnutrició i les seves conseqüències sobre la salut.
- Evitar el risc d'accidents domèstics en persones vulnerables i fràgils.
- Complementar els plans de treball encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona gran o dependent.
- De forma excepcional cobertura d'àpats en situacions d'emergència social.
- Donar suport especialment a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència.

2.3 Principis bàsics del servei

El Servei d'àpats a domicili és un servei de cura i d'atenció a la persona i es fonamenta en els següents principis:

- El respecte, la igualtat i la dignitat en el tracte a les persones usuàries.
- La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció i la seguretat en quant a preservar el domicili de la persona usuària.
- La privacitat de la persona usuària i del seu domicili.
- La confidencialitat de totes les dades referents a la persona usuària.
- L'autonomia: es fomentarà i potenciarà, en la mesura del possible, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones, la presa de les pròpies decisions i el tenir el control sobre la vida d'un mateix.
- La participació: les persones usuàries i el seu entorn cuidador seran plenament informades del servei i, sempre que sigui possible, seran consultades i es facilitarà la seva participació en el servei, ajustant-lo a les necessitats i preferències de la persona en cada moment.
- Reconeixement de l'entorn cuidador, si n'hi ha, com a persones clau en l'atenció de la persona.





CLÀUSULA 3. PERSONES DESTINATÀRIES

Persones empadronades i residents al municipi de Les Franqueses del Vallès, que son derivades per les professionals dels Serveis Socials municipals, una vegada feta la valoració corresponent i segons els següents criteris:

- Persones majors de 65 anys i les persones amb dependència i/o amb necessitats socials, que viuen soles o en parella, i que per les seves condicions físiques, psíquiques o sensorials, no tinguin autonomia personal de forma temporal i/o permanent, per anar a comprar i fer-se el menjar, però que puguin fer un bon ús del Servei així com menjar de forma autònoma.
- Persones que presenten dificultats en la seva autonomia per realitzar les activitats de la vida diària i cobrir les necessitats bàsiques d'una alimentació equilibrada i requereixen ajuda per realitzar-les, de forma temporal o permanent.
- Persones que amb la utilització d'altres recursos no es garanteix la cobertura de la necessitat bàsica de l'alimentació.

S'adreça a persones que no disposen de suport sociofamiliar o aquest és insuficient per cobrir les necessitats bàsiques. En qualsevol cas, la indicació d'idoneïtat de la prestació del Servei serà sempre responsabilitat del personal tècnic dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Les Franqueses del Vallès.

Tanmateix, per a poder disposar del Servei, les persones destinatàries hauran de:

- Disposar d'un habitatge en condicions de salubritat.
- Disposar de subministrament i instal·lació elèctrica preparada per suportar els electrodomèstics necessaris que garanteixin el bon funcionament del Servei, essent bàsics frigorífic i microones.
- Comprometre's a fer un bon ús del menjar i del Servei, així com estar al seu domicili en els dies i franges horàries acordats pel lliurament dels àpats (s'exclou expressament la possibilitat de custòdia de claus en aquest Servei).

CLÀUSULA 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

El Servei d'àpats a domicili es presta amb la finalitat de garantir una atenció integral a les necessitats bàsiques de les persones usuàries atenent la situació de la persona i la valoració que realitzen les professionals dels Serveis Socials.

Per a la realització del Servei l'empresa adjudicatària haurà d'ajustar-se a les següents condicions de prestació:

- Utilitzar com a tècnica de producció i distribució d'aliments la LÍNIA FREDA.
- Acomplir amb la normativa vigent per a la correcta manipulació, elaboració, cuinat i transport de les matèries primeres, així com per a la confecció dels menús previstos, en matèria de seguretat alimentària.
- Disposar d'un pla d'autocontrol basat en els principis d'anàlisi de perills i punts de control crític (APPCC) i aplicar els principis de flexibilitat i proporcionalitat d'acord amb la normativa sanitària vigent.





- Utilitzar recipients adequats pel transport del menjar, amb tanca hermètica i preparats per ser escalfats.
- Tenir registre sanitari en vigor i complir la normativa vigent en matèria de salut alimentària en menjars preparats, el seu transport i al·lèrgens, així com tota la normativa sanitària aplicable.
- L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de posar en coneixement a l'Ajuntament, qualsevol anomalia de caràcter higiènic-sanitari que pogués detectar en el domicili de la persona usuària, de manera immediata.
- Garantir la cobertura del Servei els 7 dies a la setmana, en cas que sigui necessari.

Els dies de cobertura del servei poden ser:

- Àpats de dilluns a divendres
 - Àpats de dilluns a diumenge
 - Àpats només pel cap de setmana
 - Possibilitat de ser àpats per a dies alterns depenent de la necessitat de la persona usuària del Servei.
-
- Disposar dels mitjans necessaris per l'elaboració de menús alternatius per tal de poder solucionar els imprevistos que puguin sorgir.
 - L'empresa adjudicatària és la responsable d'utilitzar recipients adequats pel transport del menjar, amb tanca hermètica, i que compleixin amb les condicions generals dels materials en contacte amb els aliments.
 - Els licitadors han de complir la normativa de referència sobre seguretat alimentària.

4.1 Distribució dels àpats

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

- Es realitzarà en vehicles que hauran de reunir les característiques apropiades per garantir que els menús de línia freda arribin en òptimes condicions de temperatura, presentació i característiques organolèptiques.
- En el cas que es produeixin incidències respecte al producte que ha de rebre la persona usuària, com manca total o parcial del menú, l'entrega fora del recipient prescrit, o d'algun producte que la persona usuària pogués rebre al domicili en males condicions, l'empresa repararà la no conformitat produïda amb urgència, i en un termini màxim de 6 hores, per tal que la persona usuària del Servei pugui rebre tots els àpats.
- L'empresa adjudicatària ha de disposar dels recursos necessaris per tal de fer l'entrega dels àpats el/s dia/es i hora establerta.
- Els subministraments dels àpats als domicilis es farà preferentment de dilluns a divendres entre les 9 i les 13 hores acordant-se amb la persona usuària l'hora aproximada del lliurament dels àpats, i es respectarà al màxim possible, oferint una forquilla horària màxima de dues hores. Qualsevol canvi en l'adreça de lliurament haurà de ser prèviament autoritzat per l'Ajuntament, si es valora adient.
- Es farà el repartiment dels àpats un mínim d'un cop a la setmana i es subministraran en el domicili de la persona usuària, comprovant que resten emmagatzemats en la nevera.





- Quan el dia de repartiment sigui festiu, l'empresa proveïdora ha de garantir el lliurament dels àpats de la setmana, i el repartiment es farà el dia immediatament anterior o posterior. L'empresa adjudicatària comunicarà a la persona usuària el canvi de dia de repartiment per festivitat.

A aquest efecte, l'empresa adjudicatària, a l'inici de la prestació del servei lliurarà a l'Ajuntament de Les Franqueses del Vallès un calendari anual, que haurà de comptar amb el vistiplau de l'Ajuntament, amb la previsió dels lliuraments tenint en compte els festius de l'any en curs.

La distribució dels àpats s'ajustarà a les necessitats dietètiques o d'al·lèrgens derivades de situacions de salut de la persona usuària. Incorporarà etiquetatge i instruccions accessibles, i suport informatiu per una bona utilització del servei. D'igual manera, subministrarà els estris necessaris per reconstruir/retermalitzar el menjar.

CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

5.1 Prescripció del servei d'àpats

Els professionals dels Serveis Socials municipals realitzaran la valoració i prescripció del Servei a cada persona, així com el plantejament dels objectius generals de treball.

Un cop valorada i tramitada internament la sol·licitud d'alta, s'enviarà pels mitjans establerts i acordats entre l'Ajuntament de Les Franqueses del Vallès i l'empresa adjudicatària.

Si les necessitats de salut de la persona usuària indiquen la necessitat d'una adequació de la dieta, la prescripció anirà acompanyada d'un informe mèdic que determini el tipus de dieta que la persona necessita, i si existeix intolerància i/o al·lèrgia a algun aliment.

L'empresa adjudicatària rebrà de l'Ajuntament la informació rellevant que correspongui per a poder fer l'alta del servei: identificació de la persona usuària, adreça, dieta prescrita, etc.

5.2 Activació del Servei

El/la professional referent del Servei d'Àpats a Domicili de l'Ajuntament, sol·licitarà l'alta del Servei mitjançant l'enviament a l'empresa adjudicatària, d'una fitxa en la que es farà constar, com a mínim, els següents ítems:

- Dades personals de la persona beneficiària del Servei.
- Dades de contacte i/o de la persona referent.
- Adreça de lliurement dels àpats.
- Data d'inici de la prestació
- Dieta prescrita.
- Si s'escau, s'adjuntarà informe mèdic, en cas que la persona requereixi un tipus de dieta específica a les seves necessitats de salut.
- Altres que es considerin necessàries entre l'ajuntament i l'empresa.





L'adjudicatari, en les situacions regulars, un cop rebí la petició de servei, haurà de lliurar els àpats el proper dia de repartiment establert per calendari (és a dir, en el termini màxim de 6 dies, tenint en compte que el repartiment es faci 1 dia a la setmana, tal i com contempla aquest Plec).

Per a prescripcions d'urgència, disposarà d'un termini màxim de 24 h .

5.3 Interrupcions temporals del servei

El servei quedarà suspès temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili, per raons voluntàries -vacances, estada a casa d'un familiar i altres- o forçoses, com hospitalització. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.

La persona usuària del Servei o bé el professional referent haurà de comunicar-ho a l'empresa adjudicatària amb una antelació mínima de 24 hores, abans del següent repartiment dels àpats, moment en que es procedirà a la suspensió temporal.

5.4 Prestació efectiva del servei d'àpats a domicili

Inici del servei:

Un cop s'ha formalitzat la demanda de Servei per part de l'Ajuntament, el personal de l'empresa informarà a la persona usuària:

- Informar del personal que li lliurarà els àpats, el telèfon de contacte i els horaris d'atenció a l'empresa, per qualsevol consulta que la persona usuària vulgui fer.
- Dies i horari d'entrega dels àpats, oferint-li una forquilla horària màxima de dues hores.
- Informació al respecte de la conservació i preparació dels àpats.
- Com a material de suport a la informació facilitada a l'usuari verbalment, en el moment de la primera entrega d'àpats, se li lliurarà una Guia de pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments i el quadre de menús mensual així com una relació amb els noms i fotografia dels/les repartidors/es, per tal que les persones beneficiàries del servei, puguin identificar-los prèviament. Si hi han noves contractacions, es tindrà en compte aquest fet per tal d'acomplir amb l'anteriorment esmentat.

Lliurament dels àpats

El lliurament dels àpats es realitzarà dins de la franja horària acordada amb la persona usuària.

La persona repartidora anirà degudament identificada i realitzarà les tasques assignades conforme als protocols establerts. En les situacions que no faci el repartiment dels àpats la persona habitual, l'empresa avisarà prèviament als usuaris d'aquest canvi.





En cas que es detecti qualsevol incidència o situació de risc, el repartidor/a informará immediatament al/la supervisor/a perquè aquest/a ho comuniqui als Serveis Socials municipals en un termini inferior a 12 hores. La comunicació es farà sempre per escrit i, si escau, prèviament via telefònica.

Si es produeix una incidència greu que hagi generat o pugui generar conflictes entre el/la repartidor/a i les persones usuàries del Servei (accidents en el domicili durant el desenvolupament de l'activitat, enfrontaments verbals amb l'usuari/ària i/o el cuidador/a, no permetre la realització de les accions vinculades a la prestació del Servei, etc.) el repartidor/a informará immediatament al/la supervisor/a perquè aquest/a ho comuniqui als Serveis Socials municipals en un termini inferior a 6 hores, valorant sempre que la persona usuària del Servei no es quedi sense rebre els àpats.

Els àpats es lliuraran en el domicili de la persona beneficiària comprovant que resten emmagatzemats al frigorífic. El repartidor ensenyarà a la persona usuària:

- El procediment correcte per preparar els aliments.
- S'encarregarà de disposar les barquetes al frigorífic.
- Retirarà els menjars caducats i/o alterats que no siguin aptes pel consum.
- Revisarà la temperatura del frigorífic i el seu correcte manteniment.
- Informarà i assessorarà les persones usuàries en aquelles qüestions i dubtes que presentin respecte al servei.
- Comprovarà periòdicament el bon funcionament del frigorífic i del microones.
- Els àpats lliurats tindran temps de conservació dels aliments superior als 20 dies. No s'entregaran en els domicili àpats amb data d'elaboració superior a 7 dies.
- Els àpats lliurats estaran etiquetats, indicant com a mínim les següents dades: identificació de l'empresa, nom del producte, data d'elaboració, data de caducitat, temperatura de conservació, els ingredients, i productes que poden provocar al·lèrgies o intoleràncies.

CLÀUSULA 6. PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS

Per planificar els menús l'adjudicatària valorarà les recomanacions dels experts, les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut i les normatives alimentàries vigents.

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'una persona amb formació acreditada i específica sobre nutrició i dietètica, que faci la programació i supervisi la idoneïtat del menú.

Prenent com a referència l'estudi publicat pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, «*L'alimentació en la gent gran, Materials didàctics del pla director de formació, les necessitats energètiques de les persones grans, sanes i sense prescripció de dietes especials, es troben entorn a les 2.000 kcal/dia en els homes i les 1.800 kcal/dia en les dones.*»

El dinar ha de suposar, respecte al total diari una aportació de fins al 35% de calories. Aquesta recomanació servirà de referència per a la definició dels plats que compondran cada àpat.

Els menús proposats aportaran aliments variats i en la proporció adequada per tal d'assegurar la correcta nutrició en qualsevol dels tipus de dietes.





Es valorarà (obligatori) la utilització de matèries primeres que contribueixin a una millor qualitat nutritiva i organolèptica dels plats i la utilització de productes de temporada i proximitat.

L'alimentació de les persones usuàries haurà de complir els següents objectius:

- Ser completa i equilibrada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Ser variada adaptant-se a les necessitats, gustos i hàbits de les persones usuàries.
- Tenir una rotació mínima de cinc setmanes.
- Estar convenientment elaborada i condimentada.
- Estar basada en els guisats tradicionals i adaptada a l'època de l'any, fomentant així el producte de temporada i de proximitat.
- En cas d'aliments processats, aquests hauran de comptar amb un mínim de un 90% en la seva matèria primera.

Els àpats estaran constituïts per un entrant, un primer plat, un segon plat, postres i pa, adaptats a les necessitats nutritives de cada persona usuària, segons informe mèdic, amb prescripció del tipus de dieta en aquells casos que es requereixi una dieta especial.

Els menús dels dies festius es contemplaran de forma especial i s'inclouran en els menús corresponents plats tradicionals per marcar la celebració de festes. Es pactarà amb l'empresa adjudicatària les festes a celebrar anualment.

En totes les modalitats de dieta que serveixi l'adjudicatària, la composició del menú serà:

- **Entrants:** Amanida o suc, elaborats amb una base de verdures i hortalisses crues i fresques: base de tomàquet i/o enciam o brots verds, a la que s'afegiran dos components més variats per a cada dia de la setmana (pastanaga, cogombre, blat de moro, espàrrecs, olives, col lombarda, remolatxa, panses, tonyina, pernil dolç, formatge, ruca, canonges, altres.), envasat de forma que conservin les seves qualitats i que les mantingui en perfectes condicions fins a la data del consum.
- **Primer plat:** Arròs, pasta, llegums, patates, verdures i hortalisses cuites.
- **Segon plat:** Format per carn, peix, ous o proteïna vegetal, amb una guarnició que no podrà ser amanida.
- **Postres:** Fruita natural variada i de temporada, o làctics.
- Pa blanc, integral i/o per celíacs (envasat individualment).
- Sal, oli d'oliva i vinagre per amanir els plats en format mono dosi.

No obstant, i tal i com s'ha indicat anteriorment, la dieta cal que s'adapti a l'edat, estat de salut (malaltia, intoleràncies i/o al·lèrgies), gustos/aversions alimentàries, textures, etc.

L'empresa adjudicatària haurà de cercar sempre l'equilibri alimentari entre l'entrant, el primer plat, el segon plat i les postres, i vetllarà per oferir varietat en els diferents productes.





CLÀUSULA 7. TIPUS DE DIETES

S'hauran de garantir diferents tipus de dietes, per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics, dietètics, culturals, etc., les quals estaran degudament supervisades.

La dieta prescrita serà la dieta estàndard per defecte. Les dietes especials es facilitaran a petició de la persona usuària.

Caldrà oferir, com a mínim, les següents dietes i les seves combinacions:

- Basal o normal
- Hipercalòrica
- Hipocalòrica
- Hiposòdica
- Per a diabètics
- Protecció gàstrica
- Sense gluten
- Sense porc
- Al·lèrgia / Intolerància a algun aliment (ex. Lactosa)
- Vegetariana
- Astringent

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

- Textura normal.
- Dieta fàcil masticació.
- Dieta triturada.

Caldrà disposar de les fitxes dels plats elaborats/servits i es triaran les coccions més adequades per cada aliment, essent les més freqüents les més saludables: planxes, vapors, forn, papillote i guisats amb pocs greixos.

CLÀUSULA 8. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, a més de les obligacions de caràcter general previstes en les lleis i reglaments d'aplicació i les derivades d'aquest plec, les següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Assumir les despeses necessàries per a la realització del contracte, com per exemple, financers, assegurances, transports, desplaçaments i honoraris.
- Respondre de la bona qualitat dels productes utilitzats i en l'elaboració dels menús.





**AJUNTAMENT DE
LES FRANQUESES DEL VALLÈS**

- Recepcionar la comanda en la que constarà la tipologia de la dieta, els dies de prestació del servei, i si disposa o no de dispositiu de retermalització.

- Assegurar la cobertura de serveis urgents.

- Posar a disposició de les persones usuàries un telèfon de contacte gratuït en el que comunicar les incidències diàries i immediates. S'informarà de la seva existència al començament del servei.

- Tractar amb correcció a totes les persones usuàries, sent responsable de qualsevol conducta incorrecta per part del personal i indemnitzar de tots els danys que es causin a tercers per l'execució del contracte.

- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte. També haurà de disposar de connexió permanent amb Serveis Socials mitjançant correu electrònic, telèfon fix i telèfon mòbil.

- Disposar i facilitar els protocols que s'utilitzaran per la correcta prestació dels serveis.

- Informar immediatament als responsables municipals de la NO prestació del servei a les persones usuàries, així com de qualsevol circumstància que es produeixi durant la prestació que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.

- Remetre a l'Ajuntament informes periòdics del desenvolupament del servei quan se li demani, així com participar en qualsevol convocatòria de reunió que l'Ajuntament realitzi.

- Informar dels canvis que es produeixin en la situació i en l'estat de la persona usuària, que afectin a l'atenció de les seves necessitats.

- Comunicar totes les incidències en el termini màxim de 12 hores a partir del seu coneixement i, de manera immediata, aquelles que siguin urgents.

- Comprovar que la instal·lació elèctrica de l'habitatge està preparada per a suportar els electrodomèstics imprescindibles pel servei.

- El transport i els recipients dels aliments seran responsabilitat de l'empresa prestadora del servei, hauran de reunir les característiques sanitàries marcades per la normativa vigent, i garantir el bon estat de conservació i d'higiene d'aliments.

- L'adquisició, manteniment i reparació de tot tipus de vehicles, així com les despeses de conservació són a càrrec de l'adjudicatària.

- Presentarà a l'Ajuntament un informe de seguiment trimestral i una memòria anual del funcionament del servei.

- L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa, hauran d'afavorir una bona relació amb la persona usuària del servei.





AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

- L'adjudicatària facilitarà als repartidors un protocol i farà la formació pertinent sobre indicacions de risc observables.
- Facilitar mensualment el menú a la persona usuària i vetllar per oferir la varietat dels productes que millor s'adaptin a les necessitats i preferències de les persones usuàries.
- Presentar trimestralment la programació dels menús als Serveis Socials Municipals, especificant pes i quantitat dels ingredients bàsics de cada menú i la planificació dels àpats diaris amb una previsió mensual. Els continguts dels menús s'hauran d'adaptar a l'època estacional i al calendari festiu i tradicional. La rotació mínima dels menús serà trimestral.
- Mantenir prèvia i puntualment informats als responsables dels Serveis Socials, de totes les modificacions que puguin realitzar-se sobre la planificació dels menús establerts.
- Informar als responsables dels Serveis Socials, de les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal amb la suficient anticipació per poder donar resposta a qualsevol possible dubte o reclamació d'una persona usuària.
- L'empresa adjudicatària per necessitats de dietes vinculades a patologies diferenciades, al·lèrgies, intoleràncies, etc. haurà de garantir la prestació del Servei a persones amb aquestes necessitats.
- L'empresa adjudicatària informará mensualment a l'Ajuntament de Les Franqueses del Vallès dels àpats efectivament lliurats, i les suspensions temporals i/o definitives del Servei.
- Mensualment, dins dels cinc primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà una factura, acompanyada de la relació dels serveis prestats el mes anterior (amb un model prèviament determinat), i dels albarans signats per les persones usuàries conforme acrediten el lliurament dels àpats.

Altres obligacions de l'empresa adjudicatària

L'entitat/empresa adjudicatària estarà obligada a :

- Aportar el personal necessari per a la prestació dels Servei objecte d'aquests plecs fent-se càrrec de les suplències de personal necessàries per mantenir el Servei utilitzant qualsevol de les fórmules previstes en la legislació vigent.
- En cas de resolució del contracte concessional no serà d'aplicació la successió empresarial dels treballadors adscrits a la concessió ni conferirà aquests la condició de funcionaris ni crea cap relació de treball o dependència respecte a l'ajuntament.
- Tot el personal dependrà únicament de l'adjudicatària a tots el efectes, sense que entre aquest i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.
- L'adjudicatària s'obliga a complir amb les prescripcions que es prevegin a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- L'adjudicatària resta obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria fiscal, laboral, de seguretat social i de seguretat i salut i higiene en el treball .





AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

- Contractar abans de l'inici del servei una pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil per cobrir possibles responsabilitats, derivades del Servei, per un import de 300.000€.

- L'empresa adjudicatària haurà d'identificar adequadament al seu personal de tracte directe amb l'usuari del Servei, amb targeta identificativa amb nom i cognoms i el logotip de l'Ajuntament de Les Franqueses del Vallès. El personal de l'empresa contractada realitzarà el Servei a domicili sempre degudament documentat i identificat.

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

- Correspon a l'adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal, que garanteixin una prestació del Servei eficient i de qualitat.

L'empresa adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas a l'Ajuntament de Les Franqueses del Vallès.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. Resta prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de l'usuari qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica. L'empresa adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

CLÀUSULA 9. OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

És responsabilitat de l'Ajuntament de Les Franqueses del Vallès mitjançant els seus Serveis Socials municipals:

- La informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre el Servei i el dret d'accés, la recepció i gestió de la demanda, la identificació de les necessitats i la realització del diagnòstic.

- La identificació de les necessitats adquirides per manca d'autonomia personal i funcional de la ciutadania i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.

- L'assignació del Servei d'àpats a domicili a cada persona.

- La comunicació a l'empresa adjudicatària dels casos als que s'haurà de prestar el Servei i les condicions de la prestació. Aquesta comunicació es realitzarà a través dels canals de comunicació que s'estableixin entre l'Ajuntament i l'empresa.

- L'aprovació de la data d'inici del servei, així com de les posteriors modificacions.

- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció a les persones usuàries.





- La decisió i posterior comunicació de la no continuïtat del servei assignat a les persones usuàries.
- Seguiment, avaluació, supervisió i control sobre el nivell d'execució i qualitat del servei prestat per l'adjudicatari responsable de la prestació del servei.
- El control de la facturació i de la despesa pressupostària.

Els serveis contractats estaran sotmesos a la vigilància per part de l'Ajuntament. Al llarg de l'execució del contracte, els serveis municipals poden fer visites, sense previ avís, a les instal·lacions de la cuina central de l'empresa adjudicatària, així com als domicilis en el moment del lliurament, per verificar el correcte seguiment dels requisits exigits en aquest plec de prescripcions tècniques.

CLÀUSULA 10. PREU I FACTURACIÓ DEL SERVEI

La unitat de mesura d'aquest servei serà l'àpat servit al domicili de la persona usuària, incloent tots els costos derivats d'aquest servei, com són el transport, estris necessaris i qualsevol altre cost derivat de l'adequada prestació del servei. Així com la presentació del servei en el domicili de l'usuari i la signatura del contracte.

Mensualment, dins dels cinc primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà una factura, acompanyada de la relació dels serveis prestats el mes anterior (amb un model prèviament determinat), i dels albarans signats per les persones usuàries conforme acrediten el lliurament dels àpats.

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

- Ordenat alfabèticament per cognoms i nom de la persona usuària.
- Especificar el tipus de dieta.
- Dies de cobertura de servei.
- Data d'inici del servei i data de baixa.
- Data de baixa temporal i/o reinici, si s'ha produït aquell mes.
- Nombre d'àpats lliurats al mes.
- Cost del servei.

L'Ajuntament de Les Franqueses del Vallès pot requerir la modificació o ampliació d'aquestes dades.

Condicions de facturació:

- Quan el servei s'interrompi en temps i forma establerta (interrupció o suspensió temporal amb previ avís) l'empresa adjudicatària no facturarà el servei a l'Ajuntament durant el període de temps que duri aquesta circumstància.
- Quan el servei s'interrompi degut a una incidència que la persona usuària no ha comunicat en el temps i forma establerta (48 hores), l'empresa adjudicatària facturarà els àpats fins a un màxim d'un repartiment.





AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

- Mensualment l'empresa adjudicatària facturarà a l'Ajuntament els àpats subministrats. La factura corresponent a aquests serveis es presentarà mitjançant registre electrònic abans del dia 5 de cada mes.

La determinació del pressupost base de licitació es realitza mitjançant la modalitat de preu unitari, amb un import màxim per àpat de **6,90 € (més el 10% IVA)**.

La quantitat de serveis serà per un nombre estimat orientatiu de 9.125 àpats anuals. Tenint en compte aquesta previsió, el pressupost base de la licitació és de **125.925 €, IVA exclòs**.

CLÀUSULA 11. COORDINACIÓ I SEGUIMENT

Coordinació

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable per a la coordinació tècnica de Servei, com a garantia per a l'aplicació efectiva i qualificada del Servei. Aquesta coordinació es farà amb la persona que designi l'Ajuntament, que serà l'encarregada de la coordinació general necessària per al bon funcionament del mateix.

La coordinació periòdica del servei es realitzarà a través d'un informe mensual i a través dels mitjans que l'Ajuntament i l'empresa estableixin.

Nogensmenys la coordinació presencial es realitzarà, com a mínim un cop a l'any de forma sistemàtica, i totes aquelles vegades que les circumstàncies ho requereixin.

L'empresa adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats sol·licitada pels responsables de l'Àrea de Polítiques Socials.

Seguiment

Per tal de garantir el seguiment del servei, l'adjudicatari haurà de presentar un informe mensual amb el següent contingut:

- Presentació dels menús
- N° usuaris actius
- N° àpats previstos
- N° àpats lliurats
- N° usuaris baixa temporal
- N° usuaris que renunciïn al servei
- N° àpats renúncia servei
- N° usuaris baixa definitiva (inclosos els que renunciïn al servei)
- N° usuaris nous
- N° àpats usuaris nous
- Àpats no entregats (per no obertura de porta)
- N° controls de nevera
- N° de barquetes llençades





AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

- N° de casos de no compliment de l'horari lliurament pactat
- N° d'usuaris per tipus de dieta
- Resum d'incidències i queixes dels usuaris
- Nombre de persones ateses
- Nombre total d'àpats efectivament entregats als domicilis
- Indicadors de les incidències, i com s'han resolt
- Indicadors de qualitat del servei
- Altra informació que es consideri adient

L'Àrea de Polítiques Socials de l'Ajuntament de Les Franqueses del Vallès es reserva el dret a convocar reunió de seguiment en qualsevol moment que es requereixi i es consideri necessari.

CLÀUSULA 12. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el Servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials Municipals de l'Ajuntament de Les Franqueses del Vallès. A tots els efectes les persones receptores del servei seran considerades usuàries dels Serveis Socials.

L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa, hauran de garantir el respecte i la cura adequada vers la persona usuària i el seu entorn cuidador com a base de la prestació del Servei, garantint els principis de no discriminació, d'igualtat, així com la dignitat i la llibertat de les persones.

La persona usuària i el seu entorn cuidador haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del Servei acordat o que s'esdevingui durant la prestació del mateix.

L'empresa ha de disposar d'un telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries.

Es prohibeix que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del Servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció, així com dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'adjudicatària i/o als serveis municipals corresponents.

L'empresa ha d'informar a la persona usuària i al seu entorn, del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit.

L'empresa ha d'atendre la queixa, reclamació o suggeriment, ja sigui per via telefònica, correu, correu electrònic, etc. En un termini màxim de 7 dies l'empresa haurà de donar resposta raonada a la persona usuària i/o a qui, en el seu nom, l'hagi formulat.

L'empresa haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites rebudes, per tal d'informar a l'Ajuntament. En el registre haurà de constar: dades





AJUNTAMENT DE LES FRANQUESES DEL VALLÈS

bàsiques (usuari/a, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre.

CLÀUSULA 13. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del Servei a la nova empresa sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

Obligacions de l'adjudicatari sortint:

- Traspassar la informació en un format que faciliti i permeti la càrrega en un nou sistema informàtic en el termini de 15 dies previs a l'inici de la nova prestació.
 - Traspassar tots els continguts dels expedients d'usuaris actius o en baixa temporal incloses la sol·licitud del servei, la programació actual, les incidències, els contractes en un format estàndard (Pdf), així com tota la informació que es consideri rellevant (per exemple, casos que habitualment tenen incidència en algun punt, els costa obrir la porta, etc) en el termini de 15 dies previs a l'inici de la nova prestació.
 - Aportar la informació sobre la planificació actual dels lliuraments (rutes, usuaris, horaris, etc.).
 - Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les persones usuàries del servei en el format i estructura que estableixi l'ajuntament o entregar-les al nou adjudicatari si l'Ajuntament ho indica.
 - Definir un procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs tant dels expedients físics com digitals, actius i de baixa.
- Caldrà garantir, en tot moment, la prestació del Servei sense interrupció i amb els estàndards de qualitats exigibles.

