



EXPEDIENT NÚMERO: 3393/2025

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈNIQUES REGULADORES MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT SUMARI PEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI PER SERVEIS SOCIALS

1. Descripció del servei objecte del contracte.

L'objecte d'aquest contracte es la prestació, per part de l'empresa adjudicatària, del servei de menjador a domicili adreçat a persones dependents o en situació de vulnerabilitat que visquin a Sant Fost de Campsentelles.

A.- Dades quantitatives:

Aquest servei es presta durant tot l'any. Si el dia de repartiment és festiu, es farà el repartiment el dia immediatament anterior o posterior, prèvia notificació a la persona usuària per part de l'empresa adjudicatària.

Es farà el repartiment dels àpats en el domicili per a cada persona usuària mínim dos o tres cops a la setmana.

Els dies i l'horari de repartiment dels àpats en el domicili hauran de garantir la bona utilització del servei per part de les persones usuàries.

Els horaris de distribució dels àpats seran durant la franja de 9 del matí a 18 h de la tarda.

El lliurament es farà al domicili de la persona usuària. L'adreça exacta de lliurament s'haurà notificat a l'empresa pels Serveis Socials. Qualsevol canvi en l'adreça de lliurament haurà de ser prèviament autoritzat per l'Ajuntament.

Amb aquest servei es garantirà els 7 dies de la setmana.

El servei s'organitza en una planificació setmanal, s'hauran de garantir diferents tipus de dieta, i aquestes hauran de ser degudament supervisades per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics, dietètics, culturals, etc.

Preparació de menús de festa per tal de mantenir en el domicili les celebracions i tradicions del país: Nadal, Nit de Nadal, Sant Esteve, Nit de Cap d'Any, Cap d'Any, Reis, Pasqua, Sant Joan, Tots Sants.

B.- Dades qualitatives

Principals temàtiques:

- Proporcionar una dieta equilibrada i nutricionalment adequada.
- Mantenir uns hàbits alimentaris adequats a les necessitats de la persona.
- Complementar els plans de treball encaminats a afavorir la millora i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona dependent i/o discapacitada.





- Garantir que l'usuari del servei faci, diàriament un àpat adaptat al seu estat de salut.
- Possibilitar que les persones puguin romandre a casa seva i en el seu entorn habitual durant tant temps com sigui possible i amb la major qualitat de vida, prevenint o endarrerint la institucionalització.
- Donar suport a aquelles famílies que tenen al seu càrrec a persones en situació de dependència.
- El servei d'àpats a domicili actua de forma preventiva i assistencial amb l'objectiu de garantir als usuaris una alimentació suficient, equilibrada, personalitzada i adaptada a prescripció mèdica, és per aquest motiu que la distància màxima entre la transformació i el lloc de consum no pot ser superior a 125km.

2. Coordinació amb l'Ajuntament:

El servei d'àpats a domicili es presta de forma coordinada amb l'objectiu de garantir una atenció integral a les necessitats dels usuaris, donant una resposta adequada a les situacions que es presentin en cada cas. L'àpat inclourà un primer plat, un segon plat, postres, pa i aigua.

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

- Utilitzar com a tècnica de producció i distribució d'aliments la LINIA FREDA.
- Complir amb la normativa vigent en matèria de seguretat alimentària d'informació a disposició del consumidor (declaració d'al·lèrgens, entre d'altres).
- Complir amb la normativa vigent referent al transport de matèries primeres, manipulació, elaboració i cuinat.
- Disposar i aplicar un pla preventiu d'autocontrols basats en l'anàlisi dels perills i punts de control crític (APPCC) adaptat a les característiques i processos de l'establiment.
- Utilitzar recipients de material compostable pel transport del menjar adequats, preferentment amb tanca hermètica lliure de plàstics.
- Disposar dels mitjans necessaris per a la elaboració de menús alternatius per tal de poder solucionar els imprevistos que hi puguin sorgir.
- L'adjudicatari és el responsable dels recipients i composició dels materials que entren en contacte amb els aliments, així com del seu reciclatge.
- Etiquetatge i instruccions accessibles.
- Subministrament, si és necessari, del sistema d'escalfament al domicili sense que això suposi cap increment de preu en el servei. (microones)
- Suport informatiu per una bona utilització del servei.





- Revisió de les condicions d'emmagatzematge en cada subministrament.
- Suport tècnic per l'ajustament de la dieta, sempre per necessitats derivades d'una situació de salut.
- Supervisió dels menús per part d'un especialista en nutrició i dietètica.

El Servei d'Àpats a domicili de l'Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles vol ser un servei de cura i atenció a la persona i es fonamenta en els següents principis:

- La seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball).
- La privacitat de la persona usuària i del seu domicili.
- La confidencialitat de totes les dades de la persona usuària.
- L'autonomia: es fomentarà i potenciarà, el manteniment i la millora de l'autonomia de les persones.
- El respecte als valors, les preferències i les necessitats expressades per la persona.
- 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 les decisions sobre el servei que els afectin directament.
- La personalització del servei, intentant ajustar-lo al màxim a les seves necessitats i preferències.
- Reconeixement de l'entorn cuidador, en cas d'existir, com a persones clau en l'atenció de la persona.

L'empresa haurà de presentar periòdicament els menús als Serveis Socials, especificant el pes i qualitat dels ingredients bàsics de cada menú i la planificació dels àpats diaris amb una previsió mensual. Els continguts dels menús s'hauran d'adaptar a l'època estacional i al calendari festiu i tradicional.

La dieta prescrita per defecte serà la dieta normal. Les dietes especials es facilitaran a petició de l'usuari, donant opció a triar com a mínim entre tipus de dietes:

- Sense sal
- Hipocalòrica
- Hiposòdica
- Vegetariana
- Diabètica
- Protecció gàstrica





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

- Dieta fàcil masticació
- Dieta triturada

3. Qualitat dels productes i garantia de la qualitat higiènic-sanitària:

Totes les matèries primeres i els productes servits per l'empresa que resulti adjudicatària, hauran d'estar subjectes a la normativa legal vigent.

Els proveïdors de les matèries primeres i els productes han de disposar del Registre Sanitari i estar subjectes a la normativa vigent, responsabilitzant l'empresa adjudicatària de les possibles alteracions en els productes en tot moment. L'emmagatzematge de les matèries primeres i la seva conservació s'efectuarà complint la normativa vigent.

Els licitadors han de complir la normativa de referència sobre seguretat alimentària per a establiments que distribueixen menjar preparat, siguin elaborats en cuina pròpia o no, que emana principalment del Reglament (CE) nº 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril, relatiu a la higiene dels productes alimentaris i el Reial Decret 3484/2000, de 29 de desembre, pel qual s'estableixen les normes d'higiene per a l'elaboració, distribució i comerç de menjars preparats. Caldrà que compleixin també amb el Reglament (CE) nº 1169/2011 del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre, sobre informació alimentària facilitada al consumidor.

L'empresa haurà de desenvolupar, aplicar i mantenir procediments permanents d'autocontrol basats en els principis de l'APPCC (Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics) que inclou plans de prerequisits d'higiene i traçabilitat. El sistema APPCC aplicat als mitjans i procediments de transport dels menjars ha d'estar clarament especificat, s'exigeix la realització periòdica dels controls oportuns que haurà de realitzar l'empresa adjudicatària. El contractista haurà de lliurar a l'Administració, còpia de cada un dels informes de control realitzats.

Els professionals dels Serveis Socials Bàsics municipals realitzaran la valoració i prescripció del servei a cada persona indicant el tipus de dieta, segons les indicacions facultatives.

L'adjudicatari del servei rebrà la informació rellevant que correspongui per poder fer l'alta del servei: identificació de la persona usuària, dieta prescrita, dies de cobertura del servei, etc.

L'adjudicatari, un cop rebí la petició de servei, disposarà d'un termini màxim de 72 hores per a iniciar els casos regulars i un termini màxim de 24 hores per a prescripcions d'urgència. En el cas que calgui posar un microones al domicili, l'empresa l'haurà de proporcionar el primer dia del servei.

El servei s'interromprà temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili, per raons voluntàries com 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. Quan la interrupció es perllongui més de tres mesos, l'adjudicatari proposarà la baixa definitiva del servei.





L'adjudicatari tindrà la obligació de posar en coneixement de manera immediata a l'Ajuntament qualsevol anomalia de caràcter higiènic-sanitari que pogués detectar en el domicili de la persona usuària.

Els envasos utilitzats per servir els àpats han de ser d'un sol ús, aptes per ús alimentari i de material compostable. No poden ser reutilitzables. Seran responsabilitat de l'empresa prestadora del servei i hauran de complir els requisits sanitaris vigents, garantint el bon estat de conservació i d'higiene dels aliments.

Estaran etiquetats amb totes les dades obligatòries segons estableix el Reglament (CE) núm. 1169/2011, entre d'altres: identificació de l'empresa, nom del producte, data d'elaboració, data de caducitat, temperatura de conservació, declaració d'al·lèrgens...,etc. El licitador haurà d'adaptar l'etiquetatge a una mida de lletra prou gran perquè permeti la lectura a persones amb pèrdua d'agudes visual.

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 quatre setmanes.
- Estar convenientment elaborada i condimentada.
- Estar basada en els guisats tradicionals i adaptada a la època de l'any.

Es valorarà 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. Les necessitats energètiques per aquestes persones usuàries es troben entorn de les 2.000 kcal/dia en els homes i les 1.800 kcal/dia en les dones, i cal evitar aportacions inferiors a les 1.700 kcal/dia. Aquesta recomanació ha de servir de referència pel càlcul de l'aportació calòrica a l'àpat objecte d'aquest contracte. Quantitativament, aportaran aliments variats i en la proporció adequada que assegurin una correcta nutrició de totes les persones i en qualsevol dels tipus de dietes.

4. Estructura dels menús

Els àpats estaran compostats d'un primer plat, un segon plat, postres i pa, adaptats a les necessitats nutritives de cada usuari/a, segons informe mèdic, amb prescripció del tipus de dieta en aquells casos que es requereixi una dieta especial.







Els àpats s'hauran d'ajustar al següent esquema setmanal:

- Primers plats: o Llegums: 3-4 cops a la setmana.
- Arròs: 1-2 cops a la setmana.
- Pasta: 1-2 cops a la setmana.
- Patates: 1-2 cops a la setmana.
- Verdura: s'ha de consumir 1-3 cops al dia, en primers plats i/o com a guarnicions i/o acompanyaments de 2n plats.
- Segons plats:
 - Vedella, bé i porc: màxim 1-2 cop a la setmana.
 - Pollastre, conill o gal d'indi, màxim 3 cops a la setmana
 - Peix blanc: mínim 2-3 cops a la setmana.
 - Peix blau: mínim 1-2cops a la setmana
 - Ous: 1-2cops a la setmana.
 - Guarnicions: verdura, patates, o amanida.
- Postres: o Fruita
 - Làctics o derivats

Cal utilitzar oli d'oliva verge per amanir i per cuinar (en tot cas per cuinar oli d'oliva o l'oli de gira-sol alto oleic). A més, tots els àpats aniran acompanyats de pa.

El servei d'àpats a domicili és un servei que presta l'Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles mitjançant els Serveis Socials. El seu desenvolupament s'emmarca en el marc legislatiu vigent en matèria de serveis socials a Catalunya.

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





5. Funcions de l'Ajuntament:

Els Serveis Socials es faran responsable en la gestió de les activitats del servei següents:

- Planificació global de l'oferta i informació genèrica i individualitzada a la ciutadania sobre els serveis i els drets d'accés i de prestació previstos en la normativa que els regula.
- Recepció dels/de les usuaris/àries potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Fixació d'objectius de l'atenció i assignació del servei.
- Assignació del servei d'àpats a domicili a cada persona o família. (establir i concretar la prestació del servei amb la persona usuària).
- Fixació dels preus en el cas que correspongui i aplicar les formules de copagament del servei.
- La comunicació a l'empresa adjudicatària de les persones usuàries a les quals s'haurà de prestar el servei i les condicions de la prestació.
- Tramitació de la comanda d'atenció a l'empresa o l'entitat adjudicatària de la prestació i recepció de confirmació del moment d'inici del servei.
- L'aprovació i posterior comunicació a l'empresa adjudicatària dels canvis o baixes en la prestació del servei.
- Seguiment i avaluació periòdica de l'atenció a les persones usuàries mitjançant protocols individualitzats aportats per l'entitat o l'empresa responsable de la prestació, a través del seu personal de supervisió.
- Seguiment, avaluació, així com a supervisió i control sobre el nivell d'execució i qualitat del servei prestat per l'adjudicatari responsable de la prestació del servei.

Des d'intervenció:

- El control de la facturació i despesa pressupostària, així com el control de la legalitat dels treballadors i compliment de tot el contracte.





6. Funcions de l'empresa adjudicatària:

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

- Rebre i tractar la comanda en la què constarà la tipologia de la dieta, els dies de prestació del servei, si disposa o no de dispositiu d'escalfament. Si no en disposa, l'empresa li facilitarà, sense cap cost addicional, abans de l'inici del servei.
- Abans d'iniciar el servei, el coordinador/a tècnic/a de l'empresa adjudicatària farà una visita al domicili de l'usuari, que haurà estat acordada telefònicament amb la persona usuària o un familiar, en què:

S'informarà a l'usuari de les característiques del servei, dies i horari de lliurament dels àpats així com del telèfon gratuït que l'empresa posa a disposició dels usuaris i se l'instruirà respecte de la conservació i preparació dels àpats.

Es signarà el contracte de prestació de servei. Es lliurarà una còpia del contracte a l'usuari i una altra a l'Ajuntament.

- Iniciar la prestació del servei en el termini màxim de dos dies hàbils a partir de la recepció de la comanda, i en el cas de dietes especials un màxim d'una setmana.
- Transportar i lliurar els àpats en recipients i vehicles que reuneixin les característiques sanitàries marcades per la Llei per tal de garantir el bon estat de conservació i d'higiene d'aliments.
- Els envasos de repartiment de menjar han de contenir: un número de telèfon de l'empresa en què es resolguin els dubtes que puguin sorgir a les persones usuàries, juntament amb la identificació i el logotip de l'entitat adjudicatària. Les safates o envasos de menjar, estaran identificades amb la data d'envasament, descripció del menú, tipus de dieta i dia que s'ha de consumir.
- Retirar del domicili aquells menjars que en no haver estat consumits per l'usuari es trobin en mal estat o caducats i no siguin aptes per al seu consum.
- Revisar periòdicament la temperatura del frigorífic de l'usuari i el seu correcte funcionament.
- Revisar periòdicament el microones de l'usuari i el seu correcte funcionament.
- Mantenir prèvia i puntualment informats als responsables dels Serveis Socials, de totes les modificacions que puguin realitzar-se sobre la planificació dels menús establerts.





- Mantenir prèvia i puntualment informats als responsables dels Serveis Socials, de totes les modificacions i baixes que es puguin produir del seu personal (com són: vacances, permisos, suplències i altres canvis), amb la suficient anticipació per poder donar resposta a qualsevol possible dubte o reclamació d'un usuari/ària.
- Comunicar totes les incidències relatives a la prestació del servei (de forma automàtica si és una situació més complexa, o en el termini màxim de 24 hores si és una incidència lleu o senzilla i s'ha resolt favorablement). Les incidències es comunicaran per correu electrònic i, si s'escau, amb els mitjans informàtics que l'Ajuntament determini.
- Comunicar en un termini inferior a 24 hores mitjançant un informe aquelles incidències greus que hagin generat o puguin generar conflictes amb les persones usuàries: accidents produïts en el domicili durant el desenvolupament de l'activitat, enfrontaments verbals amb l'usuari/ària, el cuidador/a; acusacions per desaparició d'objectes o diners de la persona usuària; obstaculització, per part de la persona usuària, de la realització de les accions vinculades a la prestació del servei
- Posar a disposició dels usuaris un telèfon gratuït en el qual comunicar les incidències diàries i immediates. S'informarà de la seva existència al començament del servei.
- Participar en les coordinacions que siguin necessàries per a un bon seguiment del servei.
- Desenvolupar i presentar un informe mensual detallat de l'activitat (número i evolució dels serveis atesos, altes i baixes, etc.). El format i contingut exacte d'aquest informe s'haurà de consensuar prèviament a l'inici del contracte amb els responsables dels Serveis Socials de Sant Fost de Campsentelles.
- Presentar trimestralment la programació dels menús on constaran: els ingredients, el gramatge, les tècniques culinàries, etc.
- L'empresa complirà els requisits que s'especifiquen al Reial Decret 3484/2000, de 29 de desembre, pel qual es fixen les normes d'higiene en l'elaboració, distribució i comerç de menjars preparats, així com qualsevol altre normativa que li sigui aplicable".
- Assistència a judicis quan es designi a nivell judicial relacionades amb l'objecte del contracte.
- Lliurament d'una memòria anual dels serveis prestats per part de l'empresa adjudicatària que contindrà com a mínim: Total usuaris durant l'any, Núm. d'altes, Núm. de baixes, Núm. d'homes, Núm. de dones, Núm. de menús, i edats dels usuaris.





També seran obligacions del personal:

- L'empresa i els seus treballadors han de garantir una bona relació i tracte amb els beneficiaris del servei i el seu entorn cuidador.
- L'empresa ha de facilitar el contacte i atenció als usuaris atesos. Ha de disposar d'un telèfon de contacte per a l'atenció dels usuaris.
- Es prohibeix que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.
- Ha de informar a la persona usuària i el seu entorn el procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible. Rebudes queixes, reclamacions o suggeriments l'empresa les ha de registrar i informar-ne a l'Ajuntament. En el registre hi haurà de constar: dades usuari, tipologia incidència, accions que s'han dut a terme i el temps que s'ha trigat a respondre.

Aquesta informació serà traspasada a serveis socials de l'Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles.

7. Coordinació i seguiment

L'empresa designarà una persona com a responsable de la coordinació de la gestió dels serveis adjudicats amb la direcció de la secció de Serveis Socials, que tindrà les funcions següents:

- Controlar i avaluar el desenvolupament de la prestació: incidències, qualitat, planificació de la formació, etc.
 - Les altes i baixes del servei.
 - El funcionament ordinari del servei, el nivell d'incidències i la seva resolució.
- La presentació inicial del servei als usuaris i la signatura del contracte.
 - La garantia dels estàndards de qualitat del servei establert.
 - Presentació dels menús.

8. Relació amb les persones usuàries

L'adjudicatari haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des de Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles, a tots els efectes les persones receptores del servei seran considerades usuàries dels serveis socials.

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

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





L'adjudicatari es compromet a acceptar les normes que dicti l'Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles per a la identificació i control del personal designat per l'adjudicatari per a la prestació dels serveis.

9. Personal

L'adjudicatari estarà obligat a relacionar el personal que executarà les prestacions i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social. També garantirà la cobertura d'aquest personal per a qualsevol contingència, de forma que quedi coberta, en qualsevol moment, la prestació del servei, prèvia notificació als serveis tècnics dels Serveis Socials.

Mensualment s'hauran de presentar a l'Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles els documents de cotització de la Seguretat Social del personal de l'adjudicatari, així com altra documentació que consideri adient per a una adequat control d'execució.

El personal ha de tenir la titulació específica per a desenvolupar les seves funcions. L'adjudicatari es responsabilitzarà de les funcions de reciclatge i formació d'aquest personal. Tot el personal que l'adjudicatària assigni a la prestació dels serveis objecte del present plec, ha d'estar en possessió del Carnet de Manipulador d'Aliments, atenent al Reial Decret 202/2000 d'11 de febrer pel qual s'estableixen les normatives relatives als manipuladors d'aliments. Així mateix, haurà de complir el Reial Decret 3484/2000, de 29 de desembre, pel qual s'estableixen les normes d'higiene per a l'elaboració, distribució i comerç de menjar preparats, a més de tota normativa present i futura, que tingui relació amb la prestació del servei.

L'empresa establirà mecanismes per assegurar la màxima estabilitat laboral i minimitzar els canvis i substitucions que puguin minvar la qualitat de la prestació del servei.

10. Mesures en cas de vaga general

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

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'adjudicatari haurà de presentar un informe en el què s'indiquin els serveis que s'hagin deixat de donar. Aquest informe haurà de presentar-se en un termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la conformitat del responsable municipal del servei. Una vegada comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, el responsable del servei procedirà a valorar la deducció corresponent de la factura del període en què s'hagi produït la vaga legal.

Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'adjudicatari, per a la seva deducció a la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació.

11. Facturació del servei

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





Mensualment, dins dels cinc primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà, amb un model prèviament determinat, la relació dels serveis prestats.

La factura corresponent a aquests serveis es presentarà de forma electrònica al registre municipal abans del dia 6 de cada mes.

12. Seguiment de la prestació del servei i avaluació

L'adjudicatari estarà sotmès al sistema de control d'execució i qualitat que determini els Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles.

L'adjudicatari haurà de presentar un informe mensual d'activitat, amb la informació següent:

- Nom i cognoms de les persones ateses ordenat alfabèticament.
- Tipus de dieta.
- Indicadors d'incidències, on es registrarà el número i tipologia de la incidència, així com la forma com s'ha resolt, el temps de resolució.
- Nombre d'àpats lliurats a cada persona.
- A més a més, d'altra informació que es consideri adient.

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

13. Responsabilitat

L'adjudicatari assumeix la responsabilitat del correcte funcionament dels serveis, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries, en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals, i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari/ària afectat i que hagin estat sancionades per l'autoritat.

El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/res contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

En cas de que l'adjudicatari estigui en possessió de les claus del domicili d'alguna de les persones usuàries, hauran de comptar amb l'autorització escrita d'aquestes, segons el model facilitat per l'Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles en el seu moment i la responsabilitat serà d'ambdues parts.





En aquest supòsit, serà preceptiu que l'entitat comuniqui prèviament per escrit als Serveis Socials municipals aquells domicilis en els quals de forma excepcional és convenient disposar d'un joc de claus.

14. Obligacions de l'adjudicatari

L'adjudicatari haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i en el de Clàusules Administratives.
- Garantir una resposta en el termini màxim de 48 hores a les demandes d'alta d'atenció de nous casos, que s'efectuïn des dels Serveis Socials de l'Ajuntament. Les situacions de demandes de menús especials hauran de ser cobertes en una setmana com a màxim.
- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Garantir el seguiment i control de la correcta atenció a les persones usuàries d'acord amb els serveis donats.
- Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrants les mesures oportunes per al seguiment de l'execució del servei.
- L'empresa adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa, hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a del servei.
- Comunicar per escrit a través del correu electrònic o amb el sistema que es determini, al responsable municipal del servei, qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Comunicar totes les incidències en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement i, de manera immediata, aquelles que siguin urgents.
- Comunicar les baixes que es produeixin entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
- En qualsevol cas, l'adjudicatari estarà obligat a informar de qualsevol actuació que involucri als usuaris i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes i assenyalades en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.
- Presentar, amb la periodicitat que determinin els Serveis Socials, un informe de seguiment i avaluació del funcionament del servei. (com a mínim un informe de seguiment i avaluació semestral i memòria anual).
- Aplicar els protocols i procediments que sobre el servei estableixi l'Ajuntament.





15. Drets i obligacions de l'Ajuntament

Els Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles tindran les potestats següents:

- Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial i seguiment dels casos atesos, per la correcta prestació dels serveis.
- Validar total o parcialment els serveis realitzats d'acord les conclusions de les reunions mensuals/trimestrals de revisió de la informació de control d'execució i nivell de qualitat del servei.
- Ordenar les modificacions en la prestació dels servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats al manual de procediments. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant, i auditar qualsevol aspecte relatiu a la prestació del servei per part de l'adjudicatari.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

Els Serveis Socials de l'Ajuntament, d'altra banda:

- Garantiran l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Designaran el personal tècnic responsable de la coordinació, gestió i control municipal, així com del seguiment de la relació contractual.
- Subministraran tota la informació i la documentació necessària sobre el cas, per tal que es pugui iniciar el servei.
- Posaran en coneixement de l'adjudicatari qualsevol qüestió relativa al cas, que pugui ser objecte d'actituds i mesures preventives, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.
- Informaran amb diligència de les modificacions que pugui esdevenir en relació amb els circuits de treball, els criteris de treball o en el manual de procediments i que afectin a la prestació de serveis.
- Facilitaran el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.





16. Protecció de dades personals

L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei Orgànica 3/2008, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia de drets digitals

Sota cap circumstància, l'adjudicatari no podran obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altra mitjà audiovisual) de l'usuari/ària que les aportades pels Serveis Socials de l'Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles o què aquest estimi convenient que estiguin en possessió de l'entitat.

La cessió temporal de les dades incloses en l'informe/fitxa dels usuaris del servei es realitza a l'empara de l'establert a la Llei Orgànica 3/2008, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia de drets digitals. L'esmentada cessió es fa únicament temporalment a fi de dur a terme la prestació del servei, tali com s'estableix en el contracte de serveis signat per l'empresa.

La persona usuària serà informada, tant pels Serveis Socials com per l'adjudicatari, que davant qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb els Serveis Socials de l'Ajuntament. Aquestes dades no podran ser aplicades ni utilitzades per cap finalitat diferent de les que constin en el contracte i, a més a més, no les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a terceres persones.

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





17. Difusió del servei, documentació i drets d'imatge

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc., públiques o privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles l'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon als Serveis Socials de l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altra mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els usuaris/àries de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari, individual o col·lectiu, públic o privat, que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

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

El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida pels Serveis Socials de l'Ajuntament per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

18. Finalització del contracte i traspàs

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs dels casos que estigui portant a la nova entitat/s adjudicatària/es en el termini dels cinc dies previstos abans de l'inici de la nova prestació.

19. Termini de presentació d'ofertes

10 dies hàbils a comptar des de la publicació de l'anunci al Perfil del Contractant.

Sant Fost de Campsentelles,

Mònica Fernández Herrera
La cap de serveis personals

