

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE ADMINISTRATIU DE SERVEI D'ÀPATS EN DOS PUNTS FIXOS DE DISTRIBUCIÓ I A DOMICILI AL MUNICIPI DE VILADECANS

OBJECTE

L'objecte del contracte és el servei d'àpats en dos punts fixos de distribució i a domicili al municipi de Viladecans, mitjançant el foment de la contractació de persones amb dificultats particulars d'inserció al mercat laboral, i amb mesures de contractació pública sostenibles, de conformitat amb allò establert al present plec de clàusules administratives particulars (PCAP) i al plec de prescripcions tècniques (PPT).

El servei d'àpats en dos punts fixos de distribució al municipi de Viladecans es realitzarà a l'entorn habitual de residència de les persones a les que els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Viladecans hagin assignat la prestació d'aquest servei, tal com es detalla en aquest plec de condicions.

Índex

1. Definició, objectius, usuaris i característiques del servei.
 - 1.1. Definició.
 - 1.2. Objectius.
 - 1.3. Persones usuàries.
 - 1.4. Característiques del servei.
2. Organització del servei.
 - 2.1. Funcions de l'Ajuntament.
 - 2.2. Funcions de l'organització/entitat adjudicatària.
 - 2.3. Horaris dels serveis i ubicació.
 - 2.4. Coordinació entre l'entitat adjudicatària i l'Ajuntament:
 - 2.4.1. Coordinació de la gestió del servei.
 - 2.4.2. Coordinació tècnica del servei.
3. Relació amb les persones usuàries del servei.
4. Condicions respecte al personal de l'entitat adjudicatària.
5. Mesures en cas de vaga legal.
6. Seguiment i avaluació del servei.
7. Responsabilitat.
8. Obligacions de l'entitat adjudicatària.
9. Drets i obligacions de l'Ajuntament.
10. Sistema de copagament del servei.
11. Protecció de dades personals.

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

13. Finalització del contracte i traspàs d'informació.

1. Definició, objectius, usuaris i característiques del servei.

1.1. Definició.

El servei d'àpats a domicili i de recollida són un servei inclòs dintre de la cartera de serveis socials de l'Ajuntament de Viladecans i forma part del conjunt de serveis d'atenció domiciliària. Els serveis d'atenció domiciliària (SAD) municipals ofereixen un conjunt integrat, organitzat i coordinat d'accions i serveis, que poden ser prestats de forma conjunta o separatament segons siguin les necessitats dels usuaris. Aquests serveis són prestats principalment en el domicili de la persona usuària o en el seu entorn veïnal habitual i s'orienten a resoldre els problemes o limitacions d'autonomia personal de la persona usuària del servei, col·laborant en la cura de la pròpia persona atesa, de la seva llar i ampliant els seus cercles de xarxa social.

El servei d'àpats és una prestació municipal que ofereix un àpat diari tots els dies laborables de l'any. Es porta en calent diàriament al local municipal de Serveis Complementaris del SAD (SCSAD) i els usuaris se l'emporten a casa o es lliura al domicili per les persones que per diferents motius no poden desplaçar-se cap al menjador social, però que poden administrar-se el menjar que se'ls ha facilitat a la seva llar.

1.2. Objectius.

L'objectiu del servei és el d'atendre les mancances socials, econòmiques i 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. Amb la finalitat de:

- Procurar un nivell d'atencions o cures personals, a nivell alimentari seguint les necessitats de cada persona. S'hauran de garantir diferents tipus de dieta per les diferents necessitats previsibles dels usuaris (hiposòdica, baixa en grasses, etc.), per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics o dietètics.
- Evitar la solitud i l'aïllament afavorint les relacions socials i el suport mutu dintre de l'espai de recollida i de menjador dins del servei complementari d'ajuda a domicili (SCSAD)
- Prevenir situacions de solitud, crisi i deteriorament o disminució de la qualitat de vida a les llars
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones que per diverses circumstàncies es trobin limitades socialment, econòmicament i en la seva autonomia personal
- Potenciar l'autonomia personal i la integració en el mitjà habitual dels usuaris de la prestació, estimulant l'adquisició de competències personals.
- Apropar el servei d'àpats a domicili per a les persones que tenen dificultats per accedir al servei de menjador
- Facilitar que la gent gran pugui romandre el màxim temps al seu entorn habitual evitant o retardant l'ingrés residencial

- Donar suport especialment a aquelles famílies que tenen al seu càrrec persones en situació de dependència

1.3. Persones usuàries.

El servei està adreçat a persones de totes les franges d'edat que per motius físics, psíquics, socials o econòmics es troben en situació de manca d'autonomia, manca de recursos, dificultat per a cobrir les necessitats bàsiques o amb problemàtiques individuals i/o familiars especials. L'ajuntament de Viladecans té establerts criteris de prioritat per a l'assignació del servei basats principalment en la situació social i familiar i, secundàriament, en la renda disponible i en d'altres criteris que en el seu cas es consideren adequats.

1.4. Característiques del servei.

El servei d'àpats es presta de forma coordinada per tal de garantir una atenció integral a les necessitats dels usuaris, donant una resposta adequada a les situacions de necessitat que es presentin en cada cas. Aquest servei, a la vegada, està integrat en el conjunt dels serveis de l'atenció domiciliària i de l'atenció social primària i els complementa.

És un servei de tots els dies laborables de l'any, consistent en àpats equilibrats i saludables servits en calent, (segons la normativa vigent $t^a \geq 65^{\circ}\text{C}$), en contenidors isotèrmics i envasats al buit de forma individual per a cada usuari/a.

Un àpat per dinar estarà compostat d'un primer plat, un segon plat amb guarnició, pa, aigua envasada, oli, vinagre i sal per a la seva utilització individual, tovalló i postres. S'hauran de garantir diferents tipus de dieta per les diferents necessitats previsibles dels usuaris (hiposòdica, diabètica, fàcil masticació, baixa en grasses, etc.), per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics o dietètics.

A la composició del menú s'haurà d'incloure:

- Primer plat : Verdures, llegums, arrossos, pastes, ...
- Segon plat : Peix sense espines, carns vermelles i blanques. La guarnició anirà en funció del primer plat per tal d'equilibrar l'àpat

Els menús s'adaptaran a l'època estacional i a les dates assenyalades de l'any l'adjudicatari se'n programarà menús especials (Nadal, Revetlla de Sant Joan,...)

L'empresa adjudicatària utilitzarà preferentment productes que compleixin els següents requisits:

- Productes fresc i de proximitat amb proveïdors homologats
- Productes alimentaris provinents de l'agricultura ecològica que disposin del certificat corresponent
- Productes vinculats al segell de comerç just o etiqueta equivalent

L'empresa adjudicatària garantirà la supervisió dels menús per part d'un/a especialista en nutrició i dietètica i proporcionarà al personal municipal el material amb la quantitat i varietat necessària dels menús per la recollida de mostres diàries

L'entitat adjudicatària es farà càrrec dels recipients i estris necessaris per lliurar els àpats en adequades condicions de temperatura i higiene. Els recipients o estris utilitzats per servir l'àpat han de ser d'un sol ús, no poden ser reutilitzables. Els àpats han d'anar envasats al buit i individuals.

L'entitat adjudicatària haurà de presentar el pla d'àpats especificant el pes i quantitat dels ingredients bàsics de cada menú i la planificació dels àpats diaris amb una previsió setmanal:

- Tenir en compte la presència d'al·lèrgens en el contingut dels menús i informar-ne.
- El personal que realitzi el transport i distribució del menjar ha d'acreditar formació en higiene alimentària.
- Els vehicles hauran de ser adaptats per transport de menjar, segons la normativa i mantenir les condicions higièniques i sanitàries correctes.

El sistema de distribució ha de ser diari i en calent (segons la normativa vigent $t^a \Rightarrow 65^{\circ}\text{C}$). No s'acceptarà un sistema de distribució en fred ja que no és adequat al perfil de la majoria d'usuaris atesos des dels serveis socials, que per les seves característiques personals i psicosocials han de recollir l'àpat diàriament al servei. Aquest fet inclou la supervisió i seguiment per part dels tècnics de serveis socials d'altres aspectes de la persona.

L'empresa adjudicatària realitzarà el transport dels àpats a recollir en dos punts :el servei complementari d'ajuda a domicili i al Casal Montserratina. A més a més el transport a domicili de les persones beneficiàries.

Els menús per recollir seran lliurats de dilluns a divendres a partir de les 11.30h fins les 12,30h com a màxim en aquests punts d'entrega. L'horari d'obertura al públic del servei de menjador serà de 13,30h a 15,30h.

Els menús per distribuir a domicilis no es realitzaran més tard de les 13 h de dilluns a divendres.

Els recipients utilitzats pel lliurament dels àpats hauran de ser aptes per a contenir aliments, d'un sol ús, indicant el contingut i el tipus de dieta.

El transport i els recipients dels aliments seran responsabilitat de l'empresa adjudicatària i hauran de reunir les característiques sanitàries marcades per la normativa vigent, garantint el bon estat de la temperatura, conservació i higiene dels aliments.

En els serveis d'àpats a domicili l'empresa adjudicatària haurà de revisar periòdicament la temperatura del frigorífic de la persona usuària i el seu correcte funcionament, així com el dispositiu utilitzat normalment per l'escalfament dels aliments.

En els serveis d'àpats a domicili l'empresa adjudicatària informará immediatament al personal municipal de les incidències detectades al domicili

L'empresa adjudicatària haurà d'assegurar en les franges horàries establertes la disponibilitat de personal en les hores de repartiment de servei per tal d'assegurar la cobertura de la demanda d'acord amb les modalitats de recollida en servei i repartiment en domicili.

L'empresa adjudicatària lliurarà el quadrant mensual dels menús als usuaris del servei i als professionals del Servei Complementari d'ajuda a Domicili

La unitat de mesura d'aquest servei, a efectes d'assignació i facturació, serà l'àpat lliurat a la persona, incloent tots els costos derivats d'aquest servei com transport des

de l'empresa al centre, estris necessaris i qualsevol altre cost derivat de l'adequada prestació d'aquest servei.

2. Organització del servei.

L'organització del servei s'estructurarà d'acord amb la següent distribució de tasques entre l'Ajuntament, que les realitzarà mitjançant els serveis socials bàsics, i l'entitat adjudicatària de la gestió del servei.

2.1. Funcions de l'Ajuntament.

Els professionals de Serveis Socials es faran responsables de les següents tasques en la gestió dels serveis que conformen aquest contracte.

Els tècnics/es socials dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS) seran responsables de les tasques següents:

- a) 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 reguli.
- b) Recepció dels usuaris potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional del usuari potencial i, si s'escau del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- c) Fixació d'objectius de l'atenció i assignació del servei en quant a modalitats, intensitats i períodes de temps.
- d) Fixació del sistema de copagament de les quotes corresponents a l'usuari i a l'Ajuntament, en el cas de que s'hagi d'aplicar el copagament del servei. Aquest copagament s'aplicarà d'acord amb el barem establert al Reglament del Servei d'Atenció a Domicili (SAD).
- e) Assumpció de la gestió del cobrament a les persones usuàries que hagin de fer copagament, durant la vigència del contracte.
- f) Emplenament del pacte o contracte del servei amb la signatura de l'usuari i lliurament d'una còpia a l'usuari i l'altra s'enviarà telemàticament als Serveis Complementaris del SAD. Informant dels mecanismes de consulta, incidència o queixa

Els tècnics/es socials dels Serveis Complementaris del SAD es faran responsables de les següents tasques:

- a) Recepció del pacte. Confirmació de dades i informació de les condicions de prestació del servei el mateix dia o al dia següent. En el cas del servei d'àpats de recollida, es farà una entrevista presencial amb la persona usuària a les dependències dels Serveis Complementaris del SAD. En el cas del servei d'àpats a domicili es farà una entrevista telefònica a la persona usuària o presencial en el cas que es valori necessària per les característiques de la persona usuària.
- b) Tramitació de la comanda a l'empresa adjudicatària a través de mitjans telemàtics i telefònics amb confirmació de la data d'inici de la prestació

- c) Comunicació de totes les incidències (anul·lacions, baixes temporals, baixes definitives...) en el mateix dia a partir del seu coneixement.
- d) Segons el perfil del cas, possibilitat de què un professional de serveis socials acompanyi a l'empresa a la primera visita de presentació del servei d'àpats a domicili.
- e) Seguiment periòdic del servei, mitjançant entrevistes als usuaris, trucades telefòniques o visites domiciliàries, per avaluar la qualitat del servei i el grau de satisfacció de l'usuari/a.

2.2. Funcions de l'organització / entitat adjudicatària.

- a) L'empresa adjudicatària del contracte, ha d'adscriure la contractació d'una auxiliar de cuina o auxiliar de menjador social, les funcions son: preparació del repartiment dels àpats en els punts de distribució fixe, l'atenció dels usuaris i altres tasques derivades de la gestió del servei, en horari de dilluns a divendres de 12 a 16 hores.
- b) Recepcionar la comanda i ajustar-se als horaris de lliurament d'àpats en cada una de les dues modalitats del servei o proposar ajustos horaris sempre i quan s'asseguri el compliment del objectius establerts en el pla de treball, l'adequació amb les tasques encomanades i es doni resposta a les necessitats de l'usuari.
- c) Garantir l'inici de la prestació efectiva del servei al dia següent de la recepció de la comanda.
- d) Comunicar totes les incidències, en el mateix dia a partir del seu coneixement.
- e) Presentar amb periodicitat mensual un informe de les característiques dels àpats i dels indicadors de qualitat del servei.
- f) Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones usuàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrant les mesures oportunes per al seguiment de l'execució dels serveis.
- g) Tenir la documentació adequada que faculti a l'empresa per elaborar els seus propis menjars.
- h) Assumir el compromís que en el cas de ser adjudicatari disposin d'una estructura amb els mitjans tècnics, administratius i funcionals necessaris i amb un responsable amb permanent disponibilitat per actuar quan sigui requerit pels responsables de l'Ajuntament de Viladecans.
- i) Comunicar obligatòriament totes aquelles incidències relatives al personal, com són permisos, canvis i suplències, que poden afectar a la prestació directa del servei, en el termini màxim de 48 hores.
- j) En la franja horària establerta, l'adjudicatari haurà d'assegurar la disponibilitat de personal en les hores de repartiment de servei, a fi d'assegurar la cobertura de la demanda.

2.3. Horari del servei i ubicació:

L'horari segons la modalitat del servei serà els dies laborables en el següent horari:

El servei d'àpats de recollida es portarà a terme en dos punts. Primer es lliuraran uns menús al Casal de la Montserratina i després al servei complementari del SAD ubicat al Carrer Antonio Machado cantonada Jaume I. El lliurament es realitzarà a partir de les 11,30h fins les 12,30h com a màxim. L'horari d'obertura al públic del servei de menjador serà de 13,00h a 15,30h.

Els menús per distribuir a domicilis no es realitzarà més tard de les 13 h de dilluns a divendres, tots els dies laborables.

2.4. Coordinació entre l'entitat adjudicatària i l'Ajuntament.

Les relacions de coordinació entre l'Ajuntament i l'entitat adjudicatària dels serveis, es durà a terme de la següent manera:

2.4.1. Coordinació de la gestió del servei.

L'empresa adjudicatària designarà un representant que serà la persona responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte.

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

La coordinació per a revisar el funcionament global del servei, la distribució de recursos i la valoració de l'estat d'execució es realitzarà mensualment amb la Cap de Serveis Socials o la persona en qui aquesta delegui.

2.4.2. Coordinació tècnica del servei.

La prestació del servei es coordinarà mensualment amb el/la professional responsable dels Serveis Complementaris de SAD, a fi i efecte de revisar les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar. El seguiment de les incidències es realitzarà a partir de les reunions de coordinació mensuals entre el professional responsable del servei i l'empresa adjudicatària.

Els professionals del punt de distribució tindran les següents funcions:

- a) Recollir la demanda de serveis dels diferents professionals dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS).
- b) Traspasar la demanda a l'entitat adjudicatària que presta els serveis d'àpats.
- c) Revisar i verificar el contracte del servei, dades personals, tipus de dietes, condicions econòmiques (copagament).
- d) Informar a les persones usuàries de les condicions de prestació del servei.
- e) Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada usuari.

- f) Realitzar reunions de seguiment amb els responsables tècnics i de gestió de l'entitat adjudicatària, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant.
- g) Informar als tècnics i tècniques socials dels EBAS referents dels casos atesos, sobre qualsevol incidència del servei.
- h) Identificar, comunicar i actualitzar en el sistema d'informació, les incidències dels usuaris del servei (altes, anul·lacions puntuals, baixes temporals, baixes definitives, modificacions de les dietes, etc.)
- i) Comunicar totes les incidències de forma telemàtica i telefònica a l'entitat adjudicatària.
- j) Mantenir reunions de coordinació amb el/la responsable/referent de l'entitat adjudicatària amb la periodicitat que es fixi.
- k) Avaluar l'evolució dels casos a través del seguiment periòdic.
- l) Recollir les demandes, queixes, suggeriments, de les persones usuàries i realitzar propostes sobre canvis en la intensitat o varietat dels serveis prestats.

3. Relació amb les persones usuàries del servei.

L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis Socials de l'Ajuntament, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

L'entitat adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa al domicili, hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei. L'entitat adjudicatària haurà d'informar expressament a l'Ajuntament, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació al domicili.

Per tal d'evitar possibles problemes de seguretat, l'entitat adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'Ajuntament, per a la identificació i control del personal designat per l'entitat adjudicatària per a la prestació dels serveis a les persones usuàries.

El contractista i el personal de l'entitat adjudicatària hauran de complir les mesures de Seguretat i Higiene i de Salut Laboral establertes en la legislació vigent, així com la Prevenció de Riscos Laborals, facilitant els ajuts tècnics necessaris per la correcta atenció a l'usuari/a. També han de complir amb el manteniment inexcusable del secret professional. En general, haurà de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei, de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei així com del mecanisme per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa als serveis municipals corresponents.

Per a poder iniciar el servei d'àpats de recollida serà imprescindible haver signat el pacte o contracte amb la persona usuària, on s'acorden les condicions del servei. El document de pacte de prestació d'àpats col·lectius o a domicili haurà d'estar signat pels professionals de serveis socials de l'Ajuntament, la persona usuària que accepta el servei i el representant de l'entitat adjudicatària. Per a la signatura d'aquest document no es necessari que siguin presents totes les parts. L'esmentat document



inclourà, entre altres, els nom del tècnic/a social de l'Equip Bàsic d'Atenció Social (EBAS) referent del cas, i del coordinador/a tècnic/a de l'entitat adjudicatària, la modalitat del servei que es durà a terme, la duració del servei, la freqüència setmanal del servei i el tipus de copagament del servei si correspon.

L'usuari/a haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.

4. Condicions respecte al personal de l'entitat adjudicatària.

A l'inici de l'execució del contracte, el contractista vindrà obligat a especificar les persones concretes que executaran el servei del repartiment d'àpats i a acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social.

Així mateix, qualsevol substitució o modificació relativa als/les professionals que fan el repartiment diari dels àpats, haurà de comunicar-se prèviament a l'Ajuntament, informant de les persones que faran el servei i acreditant que la situació laboral dels/les treballadors/res s'ajusta a Dret i a les titulacions exigides en aquest contracte, l'adjudicatari presentarà a l'Ajuntament, amb periodicitat trimestral, els documents de cotització de la Seguretat Social. Les empreses hauran de garantir els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat del personal que presta el servei, així com per assegurar la continuïtat del servei i minimitzar els efectes que canvis i substitucions del personal puguin suposar per a les persones usuàries, quan aquests siguin inevitables.

En relació al personal subrogable (en el cas en que el personal adscrit a l'execució del contracte hagi de ser substituït) haurà de comptar amb una experiència mínima de 3 anys en l'àmbit de prestacions de serveis en menjadors socials.

Acreditació: Declaració responsable amb el compromís de que el personal responsable adscrit a l'execució del contracte, comptarà sempre amb una experiència mínima de 3 anys en l'àmbit de prestacions de serveis en menjadors socials.

El licitador, en cas de resultar adjudicatari del contracte, no podrà substituir a cap dels membres de l'equip mínim ofert, sense la prèvia conformitat de l'Ajuntament de Viladecans. Això inclou qualsevol substitució sigui per vacances, malaltia, formació, etc

En aquest cas, per a poder acceptar la substitució del personal proposat, el licitador haurà d'acreditar que la persona substituïda compta amb l'experiència requerida a la licitació pel seu perfil professional.

El licitador, en cas de resultar adjudicatari del contracte, no podrà substituir a cap dels membres de l'equip mínim ofert, sense la prèvia conformitat de



l'Ajuntament de Viladecans. Això inclou qualsevol substitució sigui per vacances, malaltia, formació, etc.

En aquest cas, per a poder acceptar la substitució del personal proposat, el licitador haurà d'acreditar que la persona substituïda compta amb l'experiència requerida a la licitació pel seu perfil professional.

L'entitat adjudicatària es compromet a cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i el permisos a que tingui dret el personal de les empreses adjudicatàries d'acord amb els convenis laborals no eximeixen del compliment de la prestació dels serveis per part de les empreses adjudicatàries. En cas de substitució, l'entitat adjudicatària facilitarà al professional substituït les dades dels casos i tota la informació necessària per tal de garantir la continuïtat del servei. L'entitat adjudicatària comunicarà els canvis, amb la major brevetat possible, als tècnics municipals i a l'usuari afectat, amb el fi d'evitar negligències en la prestació del servei. El canvi, bé per suplència o necessitats del servei, no eximeix de la realització de les prestacions encomanades per l'Ajuntament i programades per l'entitat adjudicatària.

Corresponen a l'entitat adjudicatària les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat. En aquest sentit, l'entitat adjudicatària comunicarà anualment a l'Ajuntament els plans formatius previstos adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts per l'empresa.

L'adjudicatari haurà d'uniformar pel seu compte a tot el personal que tingui al seu càrrec per a l'atenció directa a l'usuari, durant les hores en que es presti el servei.

5. Mesures en cas de vaga legal.

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen els treballadors i treballadores adscrits al servei, l'entitat adjudicatària haurà de mantenir informat de forma permanent al departament responsable del servei, de les incidències i desenvolupament de la vaga.

Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'entitat adjudicatària haurà de presentar un informe en el s'indiquin els serveis mínims prestats i el nombre d'hores o serveis que s'hagin deixat de prestar. Aquest informe haurà de prestar-se en el 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 que s'hagi produït la vaga legal. Aquesta valoració es comunicarà per escrit a l'entitat adjudicatària, per a la seva deducció a la factura corresponent o, en el seu cas, en la següent al període de facturació.

6. Seguiment i avaluació del servei.

L'entitat adjudicatària presentarà un informe de les característiques i dels indicadors de qualitat del servei amb periodicitat trimestral, i una memòria anual d'activitat segons les indicacions de l'Ajuntament. L'entitat adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació sol·licitada relativa als serveis prestats.

7. Responsabilitat.

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

8. Obligacions de l'entitat adjudicatària.

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

- a) Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- b) Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de condicions administratives.
- c) Garantir una resposta en el termini màxim de 12 hores naturals a les demandes d'alta d'atenció de nous casos, que s'efectuïn des dels Serveis Socials municipals.
- d) Tenir tota la documentació legal necessària que faculti a l'empresa per poder elaborar i distribuir els seus propis menjars.



SERVEI DE POLITIQUES FEMINISTES,
SERVEIS SOCIALS, DRETS CIVILS, SALUT I
INCLUSIO
EXP.: 48/2025/CSERV

- e) Que les instal·lacions de la cuina central a on s'elabori i surt el menjar permetin una distribució en un temps màxim de dues hores.
- f) El sistema de distribució ha de ser diari i en calent (segons la normativa vigent $t^a \Rightarrow 65^{\circ}\text{C}$) en contenidors isotèrmics. No s'acceptarà un sistema de distribució en fred ja que no és adequat al perfil de la majoria d'usuaris atesos des dels serveis socials, que per les seves característiques personals i psicosocials han de recollir l'àpat diàriament al servei. Aquest fet inclou la supervisió i seguiment per part de serveis socials d'altres aspectes de la persona.
- g) Tenir en compte la presència d'al·lèrgens en el contingut dels menús.
- h) El personal que realitzi el transport i distribució del menjar que acrediti formació en higiene alimentària.
- i) Vehicles adaptats segons la normativa i en condicions higièniques i sanitàries correctes.
- j) Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- k) Garantir el seguiment i control de la correcta atenció a les persones usuàries d'acord amb els serveis prestats.
- l) Facilitar mensualment una relació detallada al professional responsable dels serveis del SCSAD, del volum i preu dels serveis prestats amb un detall dels serveis prestats per domicili o usuari.
- m) Comunicar telefònicament i si cal, per escrit, al responsable municipal del servei, qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- n) Els recipients amb els àpats envasats al buit i individuals, es transportaran en termos o contenidors isotèrmics adequats per a mantenir la temperatura que exigeix la normativa vigent ($\Rightarrow 65^{\circ}\text{C}$).
- o) Autocontrols: l'entitat adjudicatària subministrarà un albarà diari amb la quantitat total desglossada per tipologia dels àpats i amb la temperatura de sortida.

9. Drets i obligacions de l'Ajuntament.

L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- a) Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial dels casos, per l'avaluació del seguiment dels casos atesos, per l'assignació dels serveis i per la correcta prestació dels serveis.
- b) Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats el manual de procediments.



Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.

- c) Assumir la gestió del cobrament a les persones usuàries que hagin de fer copagament, durant la vigència del contracte.
- d) Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- e) Disposar 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.
- f) Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- g) Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

L'Ajuntament, d'altra banda, es compromet a:

- a) Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- b) Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- c) Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre el cas, degudament complimentada per tal que es pugui iniciar el servei.
- d) Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir que afectin al servei d'àpats de recollida.

10. Sistema de copagament del servei.

L'Ajuntament de Viladecans té un reglament del Servei d'Atenció a Domicili (SAD) que defineix un sistema de copagament per a la prestació dels serveis d'atenció domiciliària i dels serveis complementaris del SAD.

En el cas d'impagament per part de les persones usuàries, l'Ajuntament de Viladecans es farà càrrec del deute ja que es tracta, majoritàriament, de persones en situació de vulnerabilitat o risc d'exclusió social.

11. Protecció de dades personals.

L'entitat adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de Caràcter Personal.



Sota cap circumstància, l'entitat adjudicatària no podrà obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altre mitja audiovisual) de l'usuari/a que les aportades per l'Ajuntament de Viladecans o que aquest estimi convenient que estiguin en possessió de l'entitat. L'usuari/a serà informat tant pels serveis socials municipals com per l'entitat adjudicatària de que davant qualsevol eventualitat, haurà de posar-se en contacte amb l'equip de serveis socials de la seva zona.

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

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament. L' incompliment d'aquest punt donarà lloc a les

corresponents sancions, amb independència de les responsabilitats que es puguin generar en cas que l'entitat adjudicatària s'atribueixi funcions que no li són pròpies.

Correspon a l'Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà: audiovisual...) derivada de la relació amb els usuaris, 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. Igualment, s'especificarà que l'entitat adjudicatària realitza la gestió tècnica del servei.

El contractista es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per la corporació municipal per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

13. Finalització del contracte i traspàs d'informació.

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, l'adjudicatari entrant disposarà d'un màxim de 15 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del servei.

En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrroques, el contractista sortint estarà obligat a respectar un nou període transitori de traspàs per tal de:

- Efectuar un traspàs dels serveis que estigui portant a la nova empresa adjudicatària en el termini dels 15 dies previstos a l'inici de la



SERVEI DE POLITIQUES FEMINISTES,
SERVEIS SOCIALS, DRETS CIVILS, SALUT I
INCLUSIO
EXP.: 48/2025/CSERV

nova prestació.

- 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, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir un procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs.
- Garantir la cobertura del servei amb total qualitat pels usuari/es durant el període transitori de traspàs.

Tant l'adjudicatari entrant com el sortint, hauran d'assumir la posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

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 del servei a la nova empresa adjudicatària durant els 15 dies previs a l'inici de la nova prestació, sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

El contractista sortint restarà obligat a facilitar en tot moment aquest procés de traspàs, col·laborant i cooperant amb el nou contractista en la transició de la prestació en les millors condicions per a la continuïtat de servei sense perjudici en l'atenció de les persones usuàries.

Viladecans, en la data de signatura electrònica

Cap de Departament de Serveis Socials Tècnica superior especialista (PLIS-PLA