

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES REGULADOR DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI DELS SERVEIS D'ATENCIÓ EN L'ENTORN DOMICILIARI.

Servei de Promoció de l'Autonomia Personal
Serveis d'Atenció en l'Entorn Domiciliari

Terrassa, Març 2026

Índex

.....	0
CLÀUSULA 1.- OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
CLÀUSULA 2.- DEFINICIÓ, OBJECTIUS, PERSONES DESTINATÀRIES I PRINCIPIS BÀSICS DE SERVEI.....	3
Definició:.....	3
Objectius:.....	3
Persones destinatàries:.....	4
Principis bàsics del servei:.....	4
CLÀUSULA 3.- ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS.....	5
Funcions de l'Ajuntament de Terrassa:.....	5
Funcions de l'Adjudicatari:.....	6
CLÀUSULA 4.- CARACTERÍSTIQUES ESPECÍFIQUES DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI.....	7
Programació i composició de menús.....	8
Inici del Servei.....	9
Distribució dels àpats.....	9
Interrupcions temporals del servei.....	10
Baixes definitives del servei.....	10
Garantia de la qualitat higiènica-sanitària.....	11
Cobertura del servei.....	11
Horari i distribució del servei.....	11
CLÀUSULA 5.- COORDINACIÓ ENTRE L'AJUNTAMENT I L'ADJUDICATARI.....	12
Coordinació general del servei.....	12
Coordinació tècnica.....	12
Coordinació amb d'altres serveis:.....	13
CLÀUSULA 6.- RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES.....	13

Queixes, reclamacions i suggeriments.....	13
CLÀUSULA 7.- PERSONAL.....	14
Funcions de la persona que realitzi la coordinació tècnica del servei.....	15
Funcions de la persona que realitzi el repartiment del servei.....	16
CLÀUSULA 8.- MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL.....	16
CLÀUSULA 9.- FACTURACIÓ DEL SERVEI.....	16
CLÀUSULA 10.-SEGUIMENT DE LA PRESTACIÓ I AVALUACIÓ DEL SERVEI.....	17
CLÀUSULA 11.- RESPONSABILITAT.....	18
Sessió de claus.....	18
CLÀUSULA 12.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.....	18
CLÀUSULA 13.- DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT.....	20
CLÀUSULA 14.- PREUS PÚBLICS.....	21
CLÀUSULA 15.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS.....	21
CLÀUSULA 16.- DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE.....	22
CLÀUSULA 17.- FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS:.....	22

CLÀUSULA 1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

En el marc del que estableix la Llei 12/2007 de Serveis Socials de Catalunya els serveis socials bàsics consisteixen en un conjunt d'accions professionals que tenen per objectiu d'atendre les necessitats socials immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups. Aquestes actuacions contribueixen a la prevenció de les problemàtiques socials, el tractament de les situacions més vulnerables i l'atenció a les persones en situació de dependència i discapacitat.

És objecte d'aquest Plec la contractació del Servei complementari dels Serveis d'atenció en l'entorn domiciliari (d'ara en endavant SAED) de l'Ajuntament de Terrassa, que consisteix en l'elaboració i subministrament a domicili d'àpats complets i equilibrats, en condicions de qualitat i higiene, tal i com es detalla en aquest plec de condicions, llestos per escalfar i que no necessitaran una preparació complementària.

Tanmateix serà objecte accessori del contracte prioritzar l'ús de mitjans de transport respectuosos amb el medi i la qualitat de vida de la ciutat, així com assegurar l'ús de productes químics no nocius i un adequada gestió de residus.

CLÀUSULA 2.- DEFINICIÓ, OBJECTIUS, PERSONES DESTINATÀRIES I PRINCIPIS BÀSICS DE SERVEI

Definició:

El Servei d'àpats a domicili, contemplat a la Cartera de Serveis Socials de l'Ajuntament de Terrassa, és un servei complementari integrat als SAED 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, per tal de garantir una alimentació suficient, equilibrada, personalitzada i adaptada a prescripció sanitària en funció de les diferents necessitats dietètiques i alimentàries vinculades a problemàtiques de salut.

Objectius:

El servei d'àpats a domicili actua de forma preventiva i assistencial amb l'objectiu de garantir a les persones usuàries una alimentació suficient, equilibrada, personalitzada i adaptada a prescripció de salut.

L'objectiu bàsic del servei és millorar la qualitat de vida de les persones cobrint les mancances nutricionals i hàbits alimentaris procurant que aquestes accions millorin en la mesura del possible la seva qualitat de vida, l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries.

Són objectius específics del servei d'àpats,

- Prevenir situacions de risc de malnutrició i les seves conseqüències sobre la salut.
- Proporcionar una dieta equilibrada i nutricionalment adequada.
- Facilitar el dinar a persones amb dificultat per preparar-ho i per desplaçar-se a un servei específic.
- Cobrir les necessitats dietètiques de les persones que accedeixin al servei.
- Evitar el risc d'accidents domèstics en persones vulnerables i fràgils.
- 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.
- 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 cobertura d'àpats a petició de l'Ajuntament en situacions d'emergència (onades de fred, accidents, o fallida de subministraments bàsics entre d'altres altres).

Persones destinatàries:

El Servei de menjar a domicili s'adreça, en general, a persones i/o unitats de convivència empadronades a la ciutat de Terrassa, en situacions de risc social, manca d'autonomia personal i/o situació de dependència, que es troben, per motius físics, psíquics o sensorials amb dificultats per preparar-se el dinar temporal i/o permanentment i no poden desplaçar-se a un establiment (ja sigui per la compra o per menjar), i que no disposen de suport socio-familiar o que aquest sigui insuficient per a cobrir les necessitats bàsiques.

La indicació d'idoneïtat de la prestació del servei serà sempre responsabilitat del personal tècnic del servei municipal de Promoció de l'autonomia personal, equip del SAED.

Les persones destinatàries hauran de:

- Disposar d'un habitatge en condicions de salubritat.
- Disposar de subministrament i instal·lació elèctrica preparada per a suportar els electrodomèstics necessaris pel servei (frigorífic i microones).
- Disposar d'un aparell frigorífic que permeti l'emmagatzematge d'aliments durant uns dies.
- Comprometre's a fer un bon ús del menjar i del servei.
- Comprometre's a estar al seu domicili en els dies i franges horàries acordats per al lliurament dels àpats.

Principis bàsics del servei:

El servei d'àpats a domicili de l'Ajuntament de Terrassa vol ser un servei de cura i atenció a la persona i es fonamenta en els següents principis:

- Respecte, igualtat i dignitat en el tracte a les persones usuàries i atenció a la diversitat cultural i religiosa.
- Seguretat en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció (pràctiques segures de treball) i la seguretat quan a preservar el domicili de la persona usuària.
- Privacitat de la persona usuària i del seu domicili.
- Confidencialitat de totes les dades referents a la persona usuària.

- Personalització del servei, ajustant-lo a les necessitats de la persona usuària, tenint en compte la prescripció mèdica envers la dieta.
- Fomentar i potenciar en la mesura del que sigui possible, l'autonomia de la persona.
- Participació de les persones usuàries i el seu entorn cuidador, en tant estaran plenament informades del servei, i es facilitarà la seva participació en les decisions sobre el servei que els afecti directament.

CLÀUSULA 3.- ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS

El servei d'àpats a domicili és un servei que presta l'Ajuntament de Terrassa mitjançant el servei de promoció de l'autonomia personal. El seu desenvolupament s'emmarca en el marc legislatiu vigent en matèria de serveis socials a Catalunya.

Funcions de l'Ajuntament de Terrassa:

L'Ajuntament de Terrassa, a través del Servei d'Atenció Domiciliària, és el responsable de les següents activitats en la gestió dels serveis,

Funcions:

- 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 de les persones usuàries potencials, identificació de les necessitats, realització del diagnòstic i identificació dels problemes d'autonomia personal i funcional de les persones usuàries i, si s'escau, del nivell de prioritat en l'accés al servei.
- Fixació d'objectius de l'atenció i assignació del servei.
- Establir i concretar la prestació del servei amb la persona usuària.
- Fixar els preus en el cas que correspongui, i aplicar les formules de copagament del servei.
- Comunicar a l'empresa o l'entitat adjudicatària les persones usuàries a les quals s'haurà de prestar el servei i les condicions de la prestació.
- Tramitar la comanda d'atenció a l'empresa o l'entitat adjudicatària de la prestació i recepció de confirmació del moment d'inici del servei.
- Seguiment, avaluació, supervisió i control del nivell de qualitat i execució de la prestació del servei.
- Control de la facturació, despesa pressupostaria i compliment de contracte.

Funcions de l'Adjudicatari:

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

Desenvolupar els serveis assignats per l'ajuntament, amb la temporalitat establerta, garantint que el servei es realitza efectivament, i d'acord amb tot allò establert per l'Ajuntament.

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

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

Realitzar una primera visita al domicili com a primer contacte amb la persona beneficiària. Quan s'iniciï un nou servei ordinari, el coordinador/a tècnic/a de l'adjudicatari realitzarà una primera visita al domicili segons es detalla en aquest plec. Quan es tracti d'un servei urgent, la primera visita a domicili es pot realitzar posteriorment a la primera entrega,

Validar l'inici del servei d'acord amb les condicions de l'habitatge.

Informar del procés de prestació del servei (personal que lliurarà els àpats degudament indentificada) i telèfons de contacte (números de telèfons i horaris d'atenció de l'empresa).

Instruir en quant a la conservació, retermalització i consumició dels productes.

Informar del procés de distribució setmanal, horaris.

Explicar i signar *l'Acord de Prestació del Servei*. L'esmentat document inclourà, entre d'altres, el nom del referent municipal, del/la supervisor/a de l'empresa, així com el tipus de dieta, dies de subministrament, forquilla horària i les condicions generals de la prestació del servei (drets i deures, terminis de comunicació per absències, sistema de presentació de queixes i suggeriments).

Iniciar els serveis en els terminis urgents, prioritaris i ordinaris, segons valoració del municipi. En els casos urgents i prioritaris l' inici es podrà comunicar sense adjuntar la documentació pertinent, la qual serà posteriorment tramesa.

Assegurar la qualitat tècnica de la prestació del servei a les persones beneficiàries, mitjançant l'adequada supervisió i control de la gestió, arbitrànt les mesures oportunes per al seguiment de l'execució del servei.

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 dels aliments. La persona que realitzi el repartiment, deixarà els recipients dins la nevera de la persona beneficiària.

Recordar si s'escau, el procediment correcte per preparar els aliments.

Instal·lar codi QR per a la verificació de la prestació del servei.

Retirar del domicili aquells menjars que no han estat consumits i es trobin en procés de caducitat no apte per al 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.

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.

Des de l'inici del servei fins la finalització del mateix, el repartidor haurà d'informar i assessorar a les persones usuàries en totes aquelles qüestions i dubtes que se'ls hi plantegin.

L'adjudicatari formarà i proveirà als repartidors d'un protocol en matèria de riscos observables. Que serà validat pel servei del SAED

L'entitat o empresa adjudicatària designarà una persona per a coordinar la gestió del servei, la qual serà la interlocutora entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

Presentar trimestralment la programació dels menús al Servei d'atenció a domicili de l'Ajuntament, 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.

Participar en les coordinacions que siguin necessàries per a un bon seguiment del servei.

CLÀUSULA 4.- CARACTERÍSTIQUES ESPECÍFIQUES DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

La composició i equilibri de les dietes seran conformes a les normes dictades per l'OMS i adequada a les circumstàncies sociosanitàries de les persones usuàries, sense que això suposi un augment del preu contractat.

Cada plat es serveix en barquetes individuals d'un sol ús, en les quals hi constarà l'etiqueta amb text d'una mida el més gran possible que permeti la lectura a les persones beneficiàries, dels següents ítems:

- el nom del plat
- la composició,
- la data d'elaboració,
- la data de caducitat
- les condicions de conservació
- procés de reescalfament a seguir.

El sistema d'elaboració de cuina serà en línia freda, l'envasament del menjar al buit en safates mono- porció des de la central productora de l'empresa adjudicatària. Els plats

hauran de ser cuinats i pasteuritzats (amb una informació periòdica del procés) ja que ha de garantir les condicions higièniques sanitàries en els àpats a domicili.

Els plats han de tenir una caducitat màxima de 20 dies des de la producció per tal de garantir els àpats a domicili i una correcta rotació dels menús i estocs en el domicili.

Programació i composició de menús

Amb aquest servei es garantirà el servei com a màxim els dinars dels 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.

Tipus de dietes prescrites:

- Hiposòdica
- Diabètica
- Hipocalòrica
- Hipertensa sense sal estricta
- Dietes per patologies específiques

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

- Dieta tova (fàcil masticació)
- Dieta triturada (fàcil deglució/digestió)

La preparació dels menús ha d'atendre les necessitats específiques de la persona usuària, d'acord amb la prescripció de salut corresponent, i es preveurà les intoleràncies i/o al·lèrgies als aliments que puguin tenir les persones beneficiàries del servei.

Caldrà disposar de les fitxes dels plats elaborats/servits. També es valorarà la fitxa dietètica i especificació de les dietes així com un model de guia per l'usuari del servei.

Es tindrà present en la preparació de menús el calendari festiu, 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.

Els menús seran revisats i validats per l'Ajuntament de Terrassa i constaran de:

- Amanida: base de tomàquet i/o enciam amb components variats per a cada dia de la setmana
- Primer plat: Arròs, pasta, llegums hortalisses, verdures i patates.
- Segon plat: Carns, peixos i ous. Les guarnicions que acompanyin a aquest plat no tindran que ser animals.
- Postres: a triar entre fruita natural, variada i de temporada 4 – 5 dies a la setmana en condicions òptimes de maduració pel seu consum, i un altre postre que serà làctic o derivat amb una freqüència de 1-2 dies a la setmana.
- Pa blanc, integral i per celíacs (envasat individualment).

Inici del Servei

Un cop s'ha formalitzat la demanda de servei per part de l'Ajuntament, el/la coordinador/a de l'empresa farà una visita al domicili de la persona usuària que haurà estat acordada telefònicament, en la qual s'informarà del servei:

- Dies i horari de subministraments dels àpats, oferint-li una forquilla horària màxima de dues hores.
- Informar del personal que lliurarà els àpats, telèfon de contacte i horaris d'atenció a l'empresa, per qualsevol consulta que la persona usuària vulgui fer
- Informació al respecte de la conservació i preparació dels àpats.
- Com a material de suport a la informació facilitada a l'usuari verbalment, se li lliurarà, en el moment de la primera visita una Guia de pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments i el quadre de menús mensual.
- Explicació i signatura de l'Acord de Prestació del Servei. L'esmentat document inclourà, entre altres, els noms del referent municipal dels Serveis Socials, del/la coordinador/a de l'empresa, així com el tipus de dieta, els dies de subministrament i la forquilla horària. Aquest document haurà d'estar signat per la persona usuària i el coordinador/a tècnic de l'empresa adjudicatària. Per poder iniciar un servei d'àpats a domicili serà imprescindible haver signat l'Acord de Prestació del Servei amb l'usuari/a, on s'acorden les condicions del servei. En els casos d'urgència, es podrà iniciar el servei sense la signatura de l'Acord, que s'haurà de fer en el termini màxim de 15 dies, prèvia autorització de la persona responsable designada.
- Es realitzarà un seguiment acurat de l'adaptació i acceptació de la persona usuària respecte el nou servei i s'informarà de forma especial a l'Ajuntament de l'evolució inicial del mateix.

Distribució dels àpats

La distribució dels àpats es realitzarà en vehicles que hauran de reunir les característiques apropiades per garantir que els menús de línia freda arribin en condicions de temperatura, presentació i propietats organolèptiques. En el cas que es puguin produir incidències respecte al producte, l'empresa repararà amb urgència la incidència que s'hagi pogut produir.

El subministrament dels àpats als domicilis es realitzarà com a mínim dos dies a la setmana, acordant-se amb la persona usuària l'hora aproximada del lliurament que s'haurà de respectar el màxim possible, oferint una forquilla horària màxima de dues hores. Cal assegurar que les barquetes resten emmagatzemades a la nevera.

Quan el dia del repartiment coincideixi amb un dia festiu, l'empresa proveïdora haurà de garantir el lliurament dels àpats. Excepcionalment, i previ acord amb l'Ajuntament es podran reorganitzar els lliuraments de la setmana, sent la empresa adjudicatària la responsable d'avisar dels canvis als usuaris del servei.

El repartiment s'efectuarà en contenidors isotèrmics garantint el no trencament de la cadena del fred. En el transport de Plats/aliments garantirà les condicions higièniques i de temperatura per assegurar la seva innocuïtat, d'acord amb el que estableix la normativa de seguretat alimentària vigent.

El transportista anirà identificat, col·locarà o s'assegurarà que el producte es guarda al frigorífic i retirarà els àpats caducats. Lliurarà albarà d'entrega.

En la primera distribució cal:

- Explicar als usuaris el servei amb més detall
- Concretar els dies de l'horari de lliuraments
- Entregar de microones, si és el cas i ensenyar a la persona el seu ús.

En aquells casos en que es determini, l'empresa adjudicatària ha de subministrar un microones, en cessió d'ús i a precari de l'aparell, per ser instal·lat al domicili que en falti.

Interrupcions temporals del servei

El servei s'interromprà 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 a l'empresa adjudicatària amb una antelació de 24 hores abans del següent àpat que es realitzarà la suspensió temporal.

Qualsevol modificació de la situació de la baixa temporal, el referent o l'usuari ho comunicaran al Servei d'Atenció Domiciliària o directament a l'adjudicatari.

Quan la interrupció es perllongui més de 3 mesos, l'adjudicatari informará d'aquesta temporalitat al servei.

El temps màxim establert per a una baixa temporal és de 3 mesos. Passat aquest temps, caldrà revisar la situació i determinar reinici o baixa definitiva per part del professional de referència.

Baixes definitives del servei

La suspensió definitiva del servei pot ser motivada per absència de la persona de manera temporal i/o definitiva, defunció, ingrés a residència, trasllat amb familiars o de domicili, manca de condicions adequades al domicili o subministraments adequats pel servei, millora de l'usuari, per voluntat d'aquest, entre d'altres situacions que es puguin produir.

Garantia de la qualitat higiènica-sanitària

Els licitadors han de complir amb la normativa de referència en quant a seguretat alimentària per a establiments que distribueixen menjars preparats, que emana principalment del Reglament (CE) 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell, 29 d'abril de 2004, relatiu a l'higiene dels productes alimentaris i el Real 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.

L'Ajuntament exigeix el desenvolupament, aplicació i manteniment d'un procediment permanent d'autocontrol sanitari basat 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 a mitjans i procediments de transport dels menjars preparats ha d'estar clarament especificat. Així mateix, s'exigeix la realització periòdica dels controls oportuns que haurà de realitzar l'empresa adjudicatària. El contractista haurà de lliurar a l'Administració, còpia dels informes de control realitzats.

L'adjudicatari tindrà l'obligació de posar en coneixement de manera immediata a l'Ajuntament, qualsevol anomalia de caràcter higiènic-sanitària o de necessitat que pogués detectar en el domicili de la persona usuària. Aquesta informació es traspasarà a la persona referent del cas.

Les empreses que llicitin hauran d'elaborar una Guia de pràctiques d'higiene i manipulació dels aliments que es destinarà a les persones usuàries del servei d'Àpats a Domicili, que hauran de presentar previ a l'inici de la licitació.

Cobertura del servei

Aquest servei es presta durant tot l'any, amb una cobertura del servei dels 7 dies de la setmana. Els dies de repartiment festius es comuniquen a la persona usuària i el repartiment es fa el dia immediatament anterior o posterior.

La distribució dels àpats per a cada persona usuària serà com a mínim d'un cop a setmana, en repartiments màxims de 5 dies setmana i en domicilis de més d'un usuari del servei, en la resta de serveis la distribució es farà en un mínim de dos cops a la setmana.

Horari i distribució del servei

Els horaris de distribució dels àpats seran durant la franja de 9 del matí a 18h de la tarda, concretant per a cada persona usuària franges de subministrament del dinar, en franges no superiors a les dues hores.

El lliurament es farà al domicili de la persona usuària. L'adreça exacta de lliurament s'haurà notificat a l'empresa des de Serveis Socials Municipals. Qualsevol canvi en

l'adreça de lliurament haurà de ser prèviament autoritzat per l'Ajuntament, si es valora adient.

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

CLÀUSULA 5.- COORDINACIÓ ENTRE L'AJUNTAMENT I L'ADJUDICATARI

Les relacions de coordinació entre l'Ajuntament de Terrassa i l'entitat o l'empresa adjudicatària contemplarà els següents nivells de coordinació:

Coordinació general del servei

L'entitat o l'empresa designarà un/a 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, i elaborar les propostes de millora que permetin corregir desviacions d'aquests.

L'Ajuntament designarà la persona responsable, encarregada de la coordinació general necessària per al bon funcionament del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució en cada moment.

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

La coordinació general es realitzarà, com a mínim un cop a l'any de forma sistemàtica, i totes aquelles vegades que per les circumstàncies sigui necessàries. L'empresa realitzarà les actes de totes les reunions.

Elaboració i presentació d'un informe general del servei per període corresponent i els acumulats anteriors.

Coordinació tècnica

L'ajuntament designarà la persona responsable del seguiment tècnic amb l'entitat o l'empresa adjudicatària, per tal d'assegurar la prestació efectiva del servei,

Les entitats o empreses també designaran un/a representant, que serà la persona responsable de la coordinació tècnica del servei, de l'adequada execució del servei, i de respondre davant qualsevol incidència en relació al desenvolupament dels serveis.

Aquesta coordinació que es fa amb el professional tècnic de referència del servei té com a contingut: revisar les demandes, la distribució de recursos, el funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar, i s'aprofitarà per a presentar els informes mensuals de cada cas.

La coordinació periòdica del servei es realitzarà a través d'un informe mensual i amb reunions a demanada segons necessitats detectades pel Servei.

La direcció dels serveis de salut i promoció de l'autonomia, es reserva el dret a convocar reunió de seguiment en qualsevol moment que es requereixi i consideri necessari.

Coordinació amb d'altres serveis:

L'empresa adjudicatària del servei haurà de garantir l'adequada coordinació amb els diferents serveis que integren la cartera de serveis socials d'atenció domiciliària, segons els protocols que estableixi l'Ajuntament de Terrassa.

CLÀUSULA 6.- RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES

L'adjudicatari haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des dels Serveis d'Atenció Domiciliària del municipi.

Se'ls efectuarà l'entrega dels menús al domicili i en la seva presència. Se'ls deixarà ordenadament el menjar a la nevera i es revisarà l'estat dels àpats entregats dies anteriors.

L'adjudicatari i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran de garantir el 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 de Terrassa, mitjançant els canals de coordinació establerts de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

L'adjudicatari es compromet a acceptar les normes que dictamini l'Ajuntament de Terrassa per a la identificació i control del personal designat per l'adjudicatari per a la prestació dels serveis, i a complir amb els protocols de prevenció de riscos laborals, amb actuacions coordinades amb el Servei de Prevenció de Riscos de l'Ajuntament de Terrassa. Respectant les mesures de Seguretat, higiene, i salut laboral establerts en la legislació vigent, i mantenint exclusivament el secret professional.

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció o canvis de repartiments. Tanmateix hauran de ser informades en la primera visita dels mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència a l'empresa o l'entitat adjudicatària.

Queixes, reclamacions i suggeriments

La persona usuària i el seu entorn haurà d'estar informat per part de l'empresa del procés existent per a la formulació de queixes, reclamacions i suggeriments. Ha de ser un procedimental accessible, entenedor i s'ha de facilitar que es formuli per escrit.

L'empresa o entitat adjudicatària 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 sol·licitat.

L'empresa o entitat adjudicatària emetrà comunicat diari de queixes a la seu central de gestió dels serveis d'àpats municipals, igualment informará mensualment a l'Ajuntament de Terrassa del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts durant aquest període, resposta verbalment i/o per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució.

Aquelles queixes, reclamacions i/o suggeriments que puguin ser considerades greus o reiterades es comunicaran de manera immediata.

CLÀUSULA 7.- PERSONAL

Serà obligació de l'entitat o empresa adjudicatària el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral. Igualment serà obligació de l'empresa adjudicatària la vigilància en el compliment de les mesures que per a la prevenció en aquesta matèria s'adoptin. El contractista prendrà totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsable d'aquests i atenent-se en aquesta matèria a la legislació vigent.

L'entitat o empresa adjudicatària es coordinarà en matèria preventiva en tot allò que sigui necessari amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals de l'Ajuntament de Terrassa.

L'empresa adjudicatària posarà en coneixement de tots/es els treballadors/es destinats als centres de l'Ajuntament de Terrassa la normativa interna de seguretat i salut laboral existent a l'Ajuntament de Terrassa així com les consignes d'emergència establertes a l'Ajuntament de Terrassa, quedant obligada a prestar els serveis que se li puguin demanar en cas d'activació dels plans d'autoprotecció, ja sigui el general o els locals dels diferents centres de treball.

L'entitat o empresa adjudicatària establirà els mecanismes per assegurar la màxima estabilitat laboral i minimitzar els canvis i substitucions que puguin minvar la qualitat de la prestació del servei. Es compromet a cobrir les absències del personal per motiu de vacances o altres eventualitats. La substitució no eximeix del compliment de les condicions de la prestació general i altres que s'hagin pactat.

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 Terrassa. El personal de l'empresa contractada realitzarà els serveis a domicili sempre degudament documentat i identificats.

Correspon a l'adjudicatari les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat, aquesta informació s'incorporarà a la informació registrada de cada professional que està prestant el servei. En aquest sentit, l'adjudicatari comunicarà i acreditarà anualment al Servei d'Atenció a Domicili municipal, els plans formatius previstos i els realitzats adreçats al reciclatge i la formació continua de professionals, així com els sistemes de supervisió establerts per la pròpia 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, amb roba apropiada per a la feina.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un Pla d'Igualtat efectiva entre dones i homes per la igualtat de gènere.

L'entitat o empresa adjudicatària disposarà del personal suficient per poder prestar el servei amb els nivells de qualitat i eficiència necessaris per complir les obligacions estipulades al contracte i serà l'única obligada i responsable del compliment de les disposicions legals en matèria de contractació, seguretat social, prevenció de riscos laborals i tributària.

L'entitat o empresa adjudicatària disposarà com a mínim d'una persona que exerceixi la coordinació del servei, una dietista-nutricionista, amb titulació universitària que vetlli per la qualitat, salubritat i varietat de les dietes, i un repartidor

Funcions de la persona que realitzi la coordinació tècnica del servei

Les funcions de la coordinadora del servei per part de l'empresa adjudicatària són:

- Dirigir i coordinar el funcionament del servei
- Realitzar el control i seguiment de la prestació
- Gestionar altes i baixes del servei
- Atendre les necessitats concretes i gestionar les incidències. Així com traslladar la informació d'aquests a l'Ajuntament.
- Informar, comunicar i avisar les persones usuàries de canvis i incidències del servei.
- Realitzar propostes sobre canvis en els serveis que es prestin.
- Realitzar reunions de seguiment amb els serveis d'atenció domiciliària de l'ajuntament.
- Enviar mensualment la facturació dels serveis fets a la referent de l'ajuntament per la seva validació.
- Portar el control, gestió i comunicació de les incidències.
- Mantenir puntualment actualitzades les dades referides als usuaris/es, els serveis i les incidències relatius a la gestió dels casos en els sistemes d'informació
- Entregar les dades per a la facturació abans del dia 5 de cada mes.
- Comunicar les incidències, variacions i altres dades a l'ajuntament i a les persones usuàries. La comunicació amb l'Ajuntament serà per correu electrònic
- Introduir les dades al programa informàtic que es designi: altes, baixes, modificacions, incidències.

Semestralment es realitzarà una reunió de coordinació entre el/la representant de l'empresa adjudicatària, i la persona designada per l'ajuntament per a revisar el funcionalment tècnic del servei, la distribució de recursos i valorar l'estat del contracte. Per fer efectiu aquest seguiment, l'entitat adjudicatària lliurarà un informe semestral.

Alertar a la persona responsable municipal del funcionament del servei, assumint les directrius que l'ajuntament dicti a l'empresa adjudicatària en tot el referent a l'adequada atenció a cada persona usuària i a la bona marxa del servei en general.

Funcions de la persona que realitzi el repartiment del servei

Les seves funcions són:

- Lliurar els àpats a domiciliari
- Revisar periòdicament el frigorífic i retirar envasos caducats
- Informar als usuaris del procediment correcte de preparació dels aliments entregats
- Informar als usuaris del funcionament del microones en cas que calgui posar-ne un, i revisar-lo periòdicament.
- Informar de incidències o situacions de risc al seu coordinador/a perquè ho comuniqui a serveis socials de l'Ajuntament.

CLÀUSULA 8.- 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'adjudicatari haurà de mantenir informat de forma permanent a l'Ajuntament, 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 prestar-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 comprovats els no complimentaments 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.

CLÀUSULA 9.- FACTURACIÓ DEL SERVEI

La facturació dels serveis prestats d'acord amb aquest contracte, es presentaran abans del dia 5 de cada mes en el format que faciliti l'Ajuntament.

La unitat de mesura d'aquest servei serà l'àpat servit al domicili de l'usuari, incloent totes les costes d'aquest servei, com el transport, estris necessaris i qualsevol altre cost derivat de l'adequada prestació d'aquest servei.

Mensualment es presentaran:

- Factura: especificant la nominalitzat, ordenada alfabèticament per cognom nom, nombre de serveis per persona i totals de menús servits i usuaris totals.
- Resum de l'albarà: especificant la nominalitzat, ordenada alfabèticament per cognom i nom, dates d'alta, suspensions i baixes.
- Albarans: signats per l'usuari.

Quan el servei s'interrompi per una incidència que la persona usuària no ho ha comunicat en temps i forma establerta, l'adjudicatari facturarà l'àpat fins a un màxim d'un repartiment.

CLÀUSULA 10.- SEGUIMENT DE LA PRESTACIÓ I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari estarà sotmès al sistema de control d'execució i qualitat que determini l'Ajuntament.

L'adjudicatari haurà de presentar un informe mensual d'activitat, amb el següent contingut:

- Número de casos atesos (usuaris/àries)
- Indicadors de incidències, on es registrarà el número i tipologia de la incidència, així com la forma com s'ha resolt, el temps de resolució.
- Indicadors de qualitat del servei, es controlaran els indicadors establerts i l'ajustament a aquests i els temps de resposta.

L'adjudicatari també estarà obligat a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats sol·licitada pels responsables de l'Ajuntament.

L'adjudicatari haurà de lliurar una memòria anual dels serveis prestats que contindrà com a mínim:

En relació a l'aprofitament del menjador a domicili:

- ✓ Número d'homes i dones atesos indicant l'edat
- ✓ Número menús repartits i tipus.

En relació a la mitjana de l'atenció al menjador a domicili:

- ✓ Mitjana de persones ateses
- ✓ Mitjana de menús repartits
- ✓ Mitjana de temps que una persona gaudeix del servei.

En relació a persones donades d'alta al servei:

- ✓ Número de persones noves que accedeixen al servei.
- ✓ Número de persones noves segons procedència de la derivació
- ✓ Temps d'espera mitjà per rebre el servei.

En relació a persones que es donen de baixa:

- ✓ Número de persones que es donen de baixa i motius.
- ✓ Temps d'estada mitjà al servei.

En relació a les queixes i suggeriments:

- ✓ Número de queixes presentades per escrit en relació al menjador a domicili.
- ✓ Número de suggeriments o propostes presentats per escrit en relació al menjador a domicili.
- ✓ Temps de resolució.

Indicadors qualitatius:

- ✓ Grau de satisfacció dels usuaris/es del menjador a domicili.
- ✓ Fidelitat al servei.
- ✓ Valorar la demanda creixent del servei.
- ✓ Grau de satisfacció de la intervenció conjunta i coordinacions per part dels altres serveis.

CLÀUSULA 11.- 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 Terrassa. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per l'usuari/ària afectat. 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.

Cessió de claus

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, i la responsabilitat serà d'ambdues parts. En aquest supòsit, serà preceptiu que l'entitat comuniqui prèviament per escrit als Serveis d'Atenció a Domicili municipals, aquells domicilis en els quals de forma excepcional es convenient disposar d'un joc de claus.

CLÀUSULA 12.- OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

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

Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda apropiada qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.

L'empresa designarà una persona responsable del seguiment i coordinació i gestió del servei que serà la interlocutora amb l'Ajuntament.

Aplicar els protocols i procediments que sobre el servei estableixi l'Ajuntament de Terrassa.

Possibilitar la integració de moviments de voluntariat.

Garantir el normal funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de Clàusules Administratives.

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.

Participar de qualsevol convocatòria de reunió que l'Ajuntament realitzi.

Aplicar sistemes de control de qualitat d'acord amb la legislació sanitària alimentària vigent, així com en compliment de la normativa sectorial i vertical en higiene i restauració col·lectiva.

Tenir el 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.

Estar en disposició de presentar a l'Ajuntament la documentació acreditativa que es requereixi relativa al control de qualitat.

L'empresa adjudicatària farà anàlisis periòdics (mensuals) dels aliments i utensilis.

Preparar el menjar en línia freda i pasteuritzat.

Elaborar menús dietètica i nutritivament validats d'acord tant amb el perfil dels usuaris a qui va destinat com amb el detallat en la clàusula 4 d'aquest plec.

Presentar el menjar en barquetes individuals, etiquetades convenientment per tal de poder identificar amb claredat: contingut, data d'envasament i data de caducitat.

Realitzar la distribució del menjar tal i com queda detallat en la clàusula 4 d'aquest plec.

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

En el cas d'incidència en el producte, com la manca total o parcial del menú, l'entrega fora de seu recipient, o aliments en mal estat, entre d'altres casos, haurà de ser l'empresa qui ho repari/esmeni/compensi amb caràcter urgent.

Serà obligació de l'adjudicatari proveir d'aparell de microones a les persones usuàries del servei que no en disposin, sense que això suposi cap increment de preu en el servei.

A l'inici del servei, un/a professional de l'empresa realitzarà una primera visita a domicili, tal i com es detalla en la clàusula 4 d'aquest plec.

L'adjudicatari, garantirà una resposta en el termini màxim de 1 hora per a casos sobrevinguts i considerats urgents, de 24 hores per a casos prioritaris i 48 hores a les demandes ordinàries d'alta de nous casos, que s'efectuïn des de l'Ajuntament de Terrassa. Les situacions de demandes de menús especials hauran de ser cobertes en una setmana com a màxim.

Sota cap concepte l'empresa farà ús del servei contractat amb l'Ajuntament per promocionar d'altres serveis que pugui oferir. En el cas que alguna de les persones ateses per l'empresa adjudicatària en el marc d'aquest contracte, demani la prestació d'altres serveis, l'empresa haurà d'informar al responsable municipal d'aquest contracte. Si es considera que pot acceptar-los, els desvincularà totalment del servei de càtering prestat i gestionat des de l'Ajuntament. El servei es realitzarà en l'àmbit privat sense que això reverteixi de cap manera en la quota de servei pactada amb aquest Ajuntament.

L'empresa ha d'estar inscrita en el Registre sanitari d'indústries i productes alimentaris de Catalunya (RSIPAC) o Registre sanitari industrial estatal.

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.

Donar cobertura d'àpats a petició de l'Ajuntament en situacions d'emergència (onades de fred, accidents, entre d'altres altres).

CLÀUSULA 13.- DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

Són obligacions de l'Ajuntament de Terrassa, a través dels Serveis d'atenció domiciliària,

Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial i seguiment dels casos atesos, per a la correcta prestació dels serveis.

La selecció de les persones usuàries del servei, així com la comunicació a l'adjudicatari de les altes i baixes, modificacions, amb indicació de les dades de la persona, tipus de menú, freqüència, incidències....

El seguiment i coordinació del procés iniciat

Validar total o parcialment els serveis realitzats d'acord amb 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 que cal en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.

Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre les situacions socials de les persones usuàries, per tal que es pugui iniciar el servei, especialment en supòsits de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències.

Informar de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits, els criteris de treball, o en el manual de procediments, i que afectin a la prestació dels serveis.

Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present plec.

Entre els sistemes de control de qualitat, es podrà recavar la valoració de les persones usuàries del Servei mitjançant qüestionaris de satisfacció amb l'objectiu millora, d'elaboració de memòries o estudis específics.

CLÀUSULA 14.- PREUS PÚBLICS

En cas que l'Ajuntament de Terrassa aprovi l'establiment de preus públics i un sistema de copagament per la prestació del Servei d'àpats a domicili, aquests tindran el caràcter d'ingrés municipal de conformitat amb l'establert a les Ordenances Fiscals, la Llei d'Hisendes Locals i la normativa d'aplicació. En aquest supòsit l'Ajuntament de Terrassa gestionarà el cobrament dels mateixos.

CLÀUSULA 15.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels 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 per l'Ajuntament o què aquest estimi convenient que estiguin en possessió de l'entitat. La cessió de les dades tindrà caràcter temporal a fi de dur a terme la prestació del servei.

L'usuari/ària serà informat, tant pels Serveis d'Atenció a Domicili Municipals com per l'adjudicatari, que davant qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb els Serveis d'atenció a domicili de l'Ajuntament de Terrassa.

Qualsevol ús indegut que faci l'empresa o els seus treballadors de les dades, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, quedant l'Ajuntament exempt de la mateixa.

L'empresa externa es compromet a destruir i no conservar cap còpia de les dades cedides un cop finalitzat el contracte vigent.

CLÀUSULA 16.- DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, entre d'altres, públiques o privades, com als mitjans de comunicació, correspon a l'Ajuntament de Terrassa. 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 d'Atenció a Domicili municipals 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 Terrassa 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 d'Atenció a Domicili municipals de l'Ajuntament de Terrassa per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

CLÀUSULA 17.- 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 adjudicatàries en el termini dels deu dies previstos abans de l'inici de la nova prestació. En aquest traspàs es farà relació actualitzada del personal amb la relació de persones a les quals es presta el servei i el calendari concret de prestació. Es traslladarà l'expedient de la persona i tots els casos de custòdia de claus