



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN A LA CONTRACTACIÓ,
MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI, DEL SERVEI
D'ÀPATS A DOMICILI A PERSONES DESTINATÀRIES DELS SERVEIS SOCIALS
MUNICIPALS DE BADALONA.**

EXPEDIENT BSA 10/25

ÍNDEX

1. OBJECTE	pàg. 03
2. DEFINICIÓ, TIPOLOGIA DE SERVEIS, OBJECTIUS I FUNCIONS DEL SERVEI.....	pàg. 03
2.1 DEFINICIÓ DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI.....	pàg. 03
2.2 OBJECTIUS DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI	pàg. 04
2.3 FUNCIONS DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI	pàg. 05
2.4 TIPOLOGIA DE SERVEIS I ESTRUCTURA DELS MENÚS	pàg. 06
2.5 TIPOLOGIA DE PERSONES DESTINATÀRIES.....	pàg. 09
2.6 NOMBRE DE SERVEIS D'ÀPATS A DOMICILI I PREU DEL SERVEI	pàg. 09
3. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	pàg. 10
3.1. PERSONAL PER LA PROVISIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI	pàg. 11
3.2 PLANIFICACIÓ DEL SERVEI	pàg. 15
3.3 QUALITAT DELS PRODUCTES I GARANTIA DE LA QUALITAT HIGIÈNICO-SANITÀRIA.....	pàg. 17
3.4 PRESENTACIÓ, DISTRIBUCIÓ DELS ÀPATS I SEGUIMENT DEL LLIURAMENT	pàg. 18
3.5 CIRCUIT DEL SERVEI	pàg. 20
3.6 ATENCIÓ A SITUACIONS D'URGÈNCIA I/O EMERGÈNCIA SOCIAL	pàg. 22
4. SERVEI D'ATENCIÓ A BSA/AJUNTAMENT, A PERSONES DESTINATÀRIES I FAMÍLIES.....	pàg. 23
4.1 COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I BSA/AJUNTAMENT.....	pàg. 23
4.2 COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I PERSONES DESTINATÀRIES/FAMÍLIES	pàg. 25
5. PLA DE SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL SERVEI	pàg. 26
5.1 REGISTRES I DOCUMENTACIÓ QUE HAURÀ DE FACILITAR L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	pàg. 28
5.2 PROTOCOLS, PROCESSOS ASSISTENCIALS I MENÚS	pàg. 30
6. PENALITZACIONS I SANCIONS	pàg. 31
6.1 PENALITZACIONS I SANCIONS LLEUS RELACIONADES AMB L'ATENCIÓ INADEQUADA A LES PERSONES DESTINATÀRIES.....	pàg. 31

6.2 PENALITZACIONS I SANCIONS GREUS RELACIONADES AMB L'ATENCIÓ INADEQUADA A LES PERSONES DESTINATÀRIES	pàg. 32
6.3 PENALITZACIONS I SANCIONS LLEUS RELACIONADES AMB LA GESTIÓ INADEQUADA DEL SERVEI	pàg. 32
6.4. PENALITZACIONS I SANCIONS GREUS RELACIONADES AMB LA GESTIÓ INADEQUADA DEL SERVEI	pàg. 34
6.5 VALORACIÓ DE LES SANCIONS	pàg. 39
7. RESPONSABILITAT	pàg. 40
8. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	pàg. 40
9. DRETS I OBLIGACIONS DE BSA	pàg. 42
10. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE ..	pàg. 43
11. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	pàg. 44
12. PROTECCIÓ DE DADES	pàg. 44
13. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS	pàg. 45
14. MILLORES	pàg. 46
15. CONDICIONS ECONÒMIQUES	pàg. 47
16. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PELS LICITADORS .. (SOBRE B)	pàg. 49
17. DOCUMENTACIÓ A APORTAR PELS LICITADORS (SOBRE C)...	pàg. 52

1. OBJECTE

Constitueix l'objecte del present contracte la prestació del Servei d'àpats a domicili a les persones destinatàries dels Serveis socials d'atenció a l'entorn domiciliari (SAED) de l'Ajuntament de Badalona.

El Servei d'àpats a domicili és un servei complementari al Servei d'atenció a domicili, dins de la cartera del SAED. El servei ha de poder preparar i lliurar a les persones destinatàries indicades per BSA / serveis socials l'àpat del migdia, garantint una dieta equilibrada, saludable i adaptada a les necessitats de la persona, respectant les mesures de qualitat e higiene alimentària. Els àpats hauran de lliurar-se al domicili de les persones destinatàries. Es prioritzarà l'ús de mitjans de transport respectuosos amb el medi ambient i la qualitat de vida de la ciutat. El servei ha de vetllar per una adequada gestió dels residus i una producció sostenible.

El servei s'emmarca jurídicament en el decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la cartera de serveis socials 2010-2011, que va ser prorrogada, i que inclou el servei d'àpats a domicili, dins dels serveis bàsics socials de competència municipal.

El Ple de l'Ajuntament de Badalona, amb data 26 d'octubre de 2004, va aprovar i encomanar la gestió per a la provisió i prestació dels Serveis d'Atenció Domiciliària (SAD) a Badalona Serveis Assistencials, SA (en endavant, BSA). L'encomana de gestió contempla diversos serveis, entre els quals s'inclou el Servei d'àpats a domicili, objecte de la present contractació. Els serveis d'atenció a domicili, entre ells el servei d'àpats a domicili es gestionen a BSA per l'equip del Servei d'Atenció Integral a Domicili (en endavant SAID).

S'estableix una durada d'un any, a comptar des del primer dia natural del mes següent a la data de la seva formalització, amb possibilitat de pròrroga per un període d'un any més una segona pròrroga d'un any més.

2. DEFINICIÓ, TIPOLOGIA DE SERVEIS, OBJECTIUS I FUNCIONS DEL SERVEI

2.1 DEFINICIÓ DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

Els Serveis d'ajuda a domicili són una prestació municipal que ofereix un conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, ajuda a la llar i suport social a aquelles persones i/o famílies amb dificultats de desenvolupament, d'integració social o manca d'autonomia personal. El Servei d'àpats a domicili forma part de la cartera de serveis d'atenció a l'entorn domiciliari, essent un servei complementari del SAD.

El Servei d'àpats a domicili s'integra dins de la cartera del SAED de l'Ajuntament de Badalona. Té la finalitat de garantir el benestar de les persones que presenten limitacions funcionals per a la realització dels àpats, lliurant una dieta adequada al domicili de la persona usuària.

El servei ha de garantir la preparació de la dieta, adaptada a les necessitats nutricionals de la persona usuària, el seu lliurament al domicili i l'ajuda en la supervisió del bon ús dels àpats lliurats. S'ofereixen menús preparats, equilibrats i saludables, adaptats a diferents necessitats dietètiques a on la persona usuària únicament ha d'emmagatzemar-los en la nevera i poder escalfar-los a un microones, prèviament al seu consum; no poden necessitar cap preparació complementària.

Els àpats han de garantir les necessitats nutricionals de l'àpat principal del migdia, proporcionant un primer plat, un segon plat principal, les postres i el pa.

2.2 OBJECTIUS DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

L'objectiu final del Servei d'àpats a domicili és garantir que les persones amb limitacions funcionals i poc suport familiar, puguin romandre al seu entorn domiciliari, garantint una dieta adequada i reduint el risc en el desenvolupament de la preparació dels àpats.

Els objectius específics del servei són:

- Garantir l'àpat del migdia a persones amb limitacions funcionals, d'origen físic o psíquic, que tenen limitada l'autonomia per poder fer les accions que es precisen per elaborar el menjar: planificació d'una dieta adequada segons les seves necessitats, administració econòmica, compra i/o preparació del menjar.
- Potenciar el manteniment de les persones amb limitacions funcionals i poc suport familiar al seu entorn habitual durant tot el temps que sigui possible, garantint una bona qualitat de vida i evitant o retardant, el major temps possible, la seva institucionalització, sempre que aquesta sigui la voluntat de la persona.
- Prevenir situacions de risc de malnutrició per incapacitat per l'elaboració del menjar.
- Reduir el risc en la preparació dels àpats per a persones amb limitacions funcionals.
- Proporcionar una dieta adequada a les necessitats de les persones destinatàries del servei.
- Complementar els serveis d'atenció a l'entorn domiciliari, garantint la satisfacció de les necessitats bàsiques de les persones amb limitacions funcionals i poc suport familiar al domicili.
- Donar suport puntual a persones que es troben en un procés de recuperació i manteniment de l'autonomia personal davant una situació de dependència funcional temporal amb pronòstic de millora.

- Atendre situacions d'emergència a la ciutat de Badalona de persones que, de manera excepcional i puntual, necessitin el lliurament de menjar a domicili.
- Facilitar l'ús del Servei d'àpats a domicili a aquelles persones destinatàries que no tenen microones, mitjançant el lliurament d'un microones.

2.3 FUNCIONS DEL SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI

El Servei d'àpats a domicili té les següents funcions:

- Preparació dels menús mensuals adequats a les diferents dietes i necessitats nutricionals de les persones i adaptats a les diferents estacions de l'any. La planificació dels menús del mes següent haurà de ser lliurada a BSA/Ajuntament i a les persones destinatàries abans del dia 15 del mes anterior.
- Elaboració dels menús respectant la normativa sanitària i alimentària vigent.
- Donar d'alta al servei a les persones destinatàries del servei; les noves altes es podran comunicar abans de les 12 hores del dia previ al lliurament dels àpats.
- Portar un registre dels menús lliurats a cada persona usuària.
- Lliurament dels menús a les persones destinatàries, els dies acordats¹, a la direcció indicada per BSA/Ajuntament, respectant la normativa sanitària i alimentària vigent, amb un transport respectuós pel medi ambient i que garanteixi que els menús arriben en bon estat. En cas de no localització d'una persona el dia de lliurament del menjar, s'haurà de comunicar immediatament a la persona usuària i a BSA/Ajuntament. Els menjars mai es podran lliurar de manera sistemàtica a un domicili diferent de la persona usuària. En cas d'absència puntual de la persona usuària, el dia de lliurament dels àpats, es podrà pactar amb la persona usuària, i prèvia autorització de BSA/Ajuntament, el lliurament puntual a una persona de l'entorn proper, sempre que quedin garantides les condicions de manteniment dels àpats en les condicions sanitàries i alimentàries necessàries (com per exemple un veí).
- Control del bon ús del servei per part de les persones destinatàries: els menús s'hauran de dipositar a la nevera de la persona usuària, s'haurà de confirmar que a la nevera resten els àpats que han de quedar segons el dia de lliurament del menjar i que la dieta és l'adequada. Davant qualsevol incidència, s'haurà de contactar immediatament amb BSA/Ajuntament. Es podran establir registres per comptabilitzar el menjar.
- Donar recomanacions d'aliments i dietes saludables complementàries al servei d'àpats per les persones destinatàries del servei.

¹ Com a mínim s'haurà de lliurar els àpats dos dies a la setmana i sempre s'haurà de garantir que el dia de lliurament disposin del menjar del dia abans de les 12 del migdia.

- Informar a BSA/Ajuntament de qualsevol incidència en el servei: persones que no es localitzen, que no fan un bon ús del servei, que volen cursar baixa temporal i/o definitiva, menjars lliurats que poden estar en mal estat, canvis en els menús proposats, propostes de canvis en les dietes de les persones destinatàries.
- Lliurar un microones durant el temps que es mantingui el servei actiu per aquelles persones destinatàries que indiqui l'Ajuntament. El microones s'haurà de lliurar al domicili de la persona usuària el dia de la primera entrega del servei d'àpats, juntament amb els àpats que corresponen. BSA/Ajuntament pagarà el preu unitari establert al plec per cada microones lliurat. En cas de baixa d'una persona usuària amb préstec de microones, BSA/Ajuntament podrà demanar a l'empresa adjudicatària la recollida del microones pel seu emmagatzemament, neteja i manteniment, i posteriorment es podrà lliurar a una altra persona destinatària del servei d'àpats. En cas que la persona destinatària o la família es neguin a retornar el microones, l'empresa adjudicatària podrà prendre les mesures legals que consideri envers a la persona destinatària per tal de recuperar el microones. El manteniment i reposició, en cas que no tingui un bon funcionament, aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària. Durant cada any de contracte l'empresa posarà a disposició de les persones destinatàries del servei 10 microones; BSA/Ajuntament únicament pagarà pels nous microones sol·licitats; la reposició d'un microones pel seu funcionament incorrecte o la no recollida del microones per part de l'empresa contractada no computarà dins dels 10 microones que es poden prestar a les persones destinatàries.
- Facilitar qualsevol informació i/o dades que demani BSA/Ajuntament.

2.4 TIPOLOGIA DE SERVEIS I ESTRUCTURA DELS MENÚS

El Servei d'àpats a domicili ha de proporcionar el menjar del migdia a les persones indicades per BSA/Ajuntament al domicili, respectant les necessitats dietètiques de cada persona beneficiària del servei.

Per planificar els menús l'adjudicatari valorarà les recomanacions dels experts, les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut i les normes alimentàries vigents. Les necessitats energètiques per les persones destinatàries del servei es troben entorn a les 2.000 K.cal/dia per homes i 1.800 K.cal/dia per dones; cal evitar aportacions inferiors a les 1.700 K.cal/dia, a excepció d'aquelles dietes específiques per les quals estiguin indicades una quantitat de calories inferiors, com ara les dietes hipocalòriques. Aquesta recomanació ha de servir de referència pel càlcul de l'aportació calòrica a l'àpat objecte del contracte.

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

- Ser completa i equilibrada

- Ser variada i adaptada a les necessitats, els hàbits i gustos de les persones destinatàries.
- Tenir una rotació mínima de quatre setmanes.
- Estar convenientment elaborada i condimentada.
- Estar basada en els guisats tradicionals i adaptada a l'època de l'any.

Tots els àpats lliurats han d'incloure per a cada dia: un primer plat, un plat principal del segon, les postres i el pa.

Les postres, en la mesura que la dieta ho permeti, han d'alternar els lactis amb fruites, segons la temporada de l'any.

El pa s'ha de poder adaptar a persones amb dificultats per la seva ingesta.

El servei ha d'incloure diferents tipus de dietes adequades als requeriments sanitaris particulars de cada persona destinatària, dietètics i culturals:

Tipus de dietes	Tipus de presentació
Normal	Amb Sal
Fàcil digestió	Sense Sal
Hipercalòrica	Fàcil masticació
Hipocalòrica	Triturada
Hipolipídica	Fruïta sense pelar
Diabètica	Fruïta pelada
Hiperproteica	
Especial Àcid Úric	
Sense gluten	
Vegetariana	
Sense porc - musulmana	

Es podran demanar menús especials, diferents als anteriorment indicats, per cobrir les necessitats alimentàries de persones que necessiten dietes específiques, prèvia prescripció mèdica. L'empresa adjudicatària haurà de donar resposta a l'elaboració d'aquests menús en un termini de 3 dies laborables.

Es recomana la següent estructura dels menús:

PRIMERS PLATS	
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 i hortalisses	1/2 cops al dia com a primer o com a guarnicions del segon plat
SEGONS PLATS	
Carn (pollastre, gall d'indi, conill)	Màxim 2/3 cops a la setmana
Vedella i/o porc	Màxim 1/2 cops a la setmana
Peix blanc	Mínim 2/3 cops a la setmana
Peix blau	Mínim 1/2 cops a la setmana
Ous	1/2 cops a la setmana
Guarnicions del segon plat	Verdura, patates, amanida

La dieta de cada persona usuària serà comunicada a l'empresa adjudicatària del servei per BSA/Ajuntament. L'empresa adjudicatària no podrà fer cap modificació en la dieta sense l'autorització de BSA/Ajuntament. Els possibles canvis en les dietes sempre seran comunicats o autoritzats per BSA/Ajuntament. Sempre que siguin dietes estàndards, les anteriorment descrites, es podrà comunicar el canvi de la dieta abans de les 12 del migdia del dia previ al lliurament dels àpats.

Es podran tramitar serveis per garantir els àpats :

- De dilluns a diumenge
- De dilluns a divendres
- Dissabtes i diumenges
- BSA/Ajuntament podrà proposar altres dies de serveis

Els dies de lliurament hauran de garantir que els dies que la persona té assignat els àpats els tingui disponibles per menjar abans de les 12 del migdia.

Excepcionalment, al llarg del contracte, BSA/Ajuntament podrà demanar que s'incloguin sopars; en cas de requerir-se aquesta opció, tindrà la consideració de modificació contractual.

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.

2.5 TIPOLOGIA DE PERSONES DESTINATÀRIES

Persones residents i empadronades a la ciutat de Badalona, que han estat prèviament ateses pels serveis socials, que disposen del Servei d'atenció a domicili i que aquest és insuficient per garantir una dieta adequada.

Les persones destinatàries presenten limitacions funcionals, de tipus físic, cognitiu i/o sensorial, per poder elaborar els àpats, i tenen poc suport sociofamiliar per donar cobertura a la necessitat.

Totes les persones destinatàries han de:

- Acceptar el servei d'àpats a domicili tal i com es descriu al plec.
- Disposar d'un habitatge en condicions de salubritat, amb subministraments d'aigua i llum preparats per suportar l'ús de la nevera i el microones.
- Disposar de nevera que permeti l'emmagatzemament dels àpats.
- Garantir obrir la porta a la persona responsable del menjar i acceptar l'accés a la cuina, a deixar els àpats a la nevera i a la revisió dels àpats que resten a la nevera. **En cap cas l'empresa adjudicatària podrà disposar de claus de les persones destinatàries.**
- Comprometre's a fer un bon ús del menjar i del servei.

Davant situacions d'emergència a la ciutat de Badalona, es podran valorar altres perfils de persones destinatàries.

2.6 NOMBRE DE SERVEIS D'ÀPATS A DOMICILI I PREU DEL SERVEI

BSA/Ajuntament preveu que el servei pugui donar servei a 30 persones destinatàries, totes ubicades geogràficament al municipi de Badalona. L'augment o disminució del nombre de persones destinatàries restarà subjecte als pressupostos aprovats anualment per l'Ajuntament de Badalona en matèria de Serveis Socials. Per tant, l'empresa adjudicatària haurà de preveure aquestes possibles oscil·lacions en el servei, per adaptar-se adequadament a les necessitats del mateix.

En el moment actual l'Ajuntament de Badalona està treballant per un increment en el nombre de persones ateses actualment per arribar al nombre total de persones que estableixen els plecs. Igualment, no hi ha un número mínim garantit de persones destinatàries i en cap cas l'increment o disminució dels serveis comportarà una modificació de l'objecte del present contracte.

El total de persones destinatàries ateses mensualment durant l'any 2025 ha estat:

Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny
25	26	28	27	25	26
Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
25	26	24	23	23	23

El total d'àpats lliurats durant l'any 2025 ha estat:

Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny
663	634	738	685	635	582
Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
564	579	603	574	535	583

La unitat de mesura d'aquest servei és per àpat dia lliurat al domicili de la persona usuària. El preu màxim de cada àpat s'estableix en 12,38 € (IVA no inclòs). Queda inclòs en el preu el transport de l'àpat, el material necessari per la seva distribució i els estris acordats amb l'empresa adjudicatària que puguin ser lliurats a la persona destinatària per l'ús del servei, o bé en el plec tècnic o en l'oferta tècnica.

En casos excepcionals en què l'Ajuntament valori de manera puntual i excepcional el lliurament del menjar del migdia i del sopar, el preu màxim del sopar s'establirà en 3,86 € (IVA no inclòs); aquest preu inclou el preu del transport, el material necessari per la seva distribució i els estris acordats amb l'empresa adjudicatària que puguin ser lliurats a la persona destinatària per l'ús del servei, o bé en el plec tècnic o en l'oferta tècnica.

3. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

L'entitat contractista del Servei d'àpats a domicili s'haurà d'ajustar al funcionament de BSA/Ajuntament, així com al marc de la Llei 12/2007, d'1 d'octubre, de Serveis Socials i de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, i les modificacions que es puguin fer d'aquestes durant el període del contracte.

3.1. PERSONAL PER LA PROVISIÓ I GESTIÓ DEL SERVEI

Responsabilitats de l'empresa adjudicatària en relació al personal:

- Tot el personal que hagi estat designat per l'empresa adjudicatària per portar a terme l'objecte del present contracte dependrà únicament d'aquesta societat, sense que entre aquests i BSA/Ajuntament existeixi cap vincle de dependència ni cap relació laboral. En cap cas els treballadors de l'empresa adjudicatària esdevindran treballadors de BSA/Ajuntament.
- A la prestació dels serveis objecte del present acord, els professionals intervinents no percebran cap remuneració econòmica per part de BSA/Ajuntament.
- L'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 i seguretat social, incloent el pagament tributari corresponent, de les cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, i la prevenció de riscos laborals.
- L'empresa adjudicatària establirà els mecanismes necessaris per assegurar la màxima estabilitat laboral del personal i minimitzar els canvis i substitucions que puguin minvar la qualitat en la prestació del servei, sobretot en el personal d'atenció directa a la persona usuària, repartidors. Es compromet a cobrir les absències del personal per motiu de vacances, baixes laborals, permisos i d'altres eventualitats. La substitució d'un professional no eximeix del compliment de la prestació del servei tal i com s'estableix en els plecs i en l'oferta tècnica.
- L'empresa adjudicatària estarà obligada a complir amb totes les obligacions establertes a la legislació laboral i de seguretat social del personal que hagi designat per exercir l'objecte del present contracte.
- L'empresa adjudicatària garantirà que tot el personal assignat al servei tingui coneixement de les condicions establertes al plec tècnic, administratiu i a l'oferta tècnica de l'empresa adjudicatària i garantir el seu compliment.
- Els components de l'organisme jeràrquic i personal coordinador del servei, en el termini de 10 dies naturals des de l'inici del contracte, hauran de lliurar a BSA un certificat signat a on es faci constància que són coneixedors, han llegit i comprenen tota la documentació que regula l'expedient de contractació (incloent el plec tècnic, el plec administratiu i l'oferta tècnica presentada).
- L'entitat adjudicatària haurà de garantir la idoneïtat dels seus professionals per realitzar les diferents funcions pròpies del servei d'àpats a domicili. L'empresa adjudicatària garantirà el personal suficient i amb la qualificació necessària pel desenvolupament correcte del servei en els terminis que estableix el plec tècnic i la seva oferta tècnica. I l'empresa adjudicatària vindrà obligada a substituir al

personal que no resulti apte per al servei ofert o no compti amb la conformitat de BSA/Ajuntament, a petició raonada d'aquesta.

- El personal assignat al servei amb relació directa amb les persones destinatàries anirà uniformat i identificat amb el nom del professional, el càrrec i els distintius de l'empresa adjudicatària, de BSA i de l'Ajuntament de Badalona. L'empresa adjudicatària serà l'encarregada d'assumir el cost i de lliurar l'uniforme de treball i la resta d'utensilis perquè pugui executar correctament les seves tasques. Tant l'uniforme com la placa identificativa haurà de respondre a les exigències d'imatge que estableixi BSA/Ajuntament.
- L'empresa adjudicatària ha de seleccionar, formar i serà responsable de la formació continuada i de reciclatge als seus professionals que participin en l'objecte del present contracte, inclosos els repartidors, a fi de donar una prestació eficient i de qualitat.
- En cas de substitucions o noves contractacions, l'empresa adjudicatària es compromet a formar al personal adscrit al servei pel correcte desenvolupament de les tasques professionals pròpies i del contracte.
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un Pla d'igualtat efectiva entre dones i homes previst en la Llei Orgànica 3/2007 de 22 de març, i acreditar la seva inscripció en el registre laboral corresponent.

Personal necessari pel desenvolupament del servei:

- Responsable del contracte d'àpats a domicili: és el màxim responsable del servei i de la coordinació general del contracte, del seguiment del funcionalment i de respondre davant qualsevol incidència o falta en el desenvolupament del servei. Serà la persona interlocutora amb la direcció de BSA / Ajuntament.
- Coordinador/a tècnic del servei: responsable de la coordinació general del servei.
 - Dirigirà, coordinarà i verificarà el correcte desenvolupament del servei: des de la producció, el lliurament dels àpats, les incidències amb les persones destinatàries.
 - Serà l'interlocutor per a qualsevol incidència en relació al desenvolupament del contracte i del servei amb els professionals que gestionen el servei a BSA/Ajuntament.
 - Serà l'encarregat de rebre les noves peticions de servei, comunicar incidències i col·laborar en la resolució de les mateixes.
 - Atendrà les necessitats concretes i puntuals que puguin sorgir en el desenvolupament diari del servei.

- Supervisarà els menús mensuals, garantirà que arribin abans del dia 15 del mes anterior a BSA/Ajuntament i a les persones destinatàries.
- Revisarà el compliment dels protocols del servei i els àpats lliurats a cada persona destinatària.
- Facilitarà la informació que pugui demanar BSA/Ajuntament.
- Farà l'avaluació del servei i farà propostes de millora.
- Tramitarà les queixes que pugui fer arribar BSA/Ajuntament, fent arribar un informe de recollida de la queixa, valoració de la incidència i propostes de millora.
- Assistir a les reunions de coordinació amb BSA/Ajuntament.

Es valorarà positivament que aquesta persona coordinadora disposi de titulació universitària (diplomatura o grau) en l'àmbit de les ciències socials (treball social, educació social, psicologia o similar) o en l'àmbit de la salut (infermeria, nutrició o equivalents), la qual cosa tindrà la consideració de millora avaluable automàticament.

- Dietista-Nutricionista: Personal amb qualificació universitària específica que vetllarà per la qualitat i salubritat de la dieta i dels aliments lliurats durant tot el procés de producció i lliurament dels àpats.
 - Realitzarà els menús, tenint en compte les diferents dietes, i valorarà el seu equilibri nutricional.
 - Supervisarà els menús lliurats.
 - Donarà suport tècnic a BSA/Ajuntament per l'ajust de la dieta sempre que la necessitat vingui derivada d'una necessitat sanitària.
 - Formarà al personal del servei en matèria de seguretat alimentària i altres temes que puguin ser d'interès del personal en benefici del propi servei.
 - Controlarà i gestionarà la qualitat en la producció del servei: cuina, emplatat, distribució dels àpats.
 - Portarà un registre dels àpats lliurats a cada persona usuària del servei. Serà responsable del seguiment dels àpats lliurats a cada persona, de la traçabilitat dels menús lliurats.
 - Mantindrà relacions amb els diferents professionals implicats en l'alimentació.
- Repartidors/es: Personal amb qualificació necessària per fer el lliurament dels àpats als domicilis de les persones destinatàries amb habilitats d'empatia i comunicació amb les persones beneficiàries del servei.

- Transportar els àpats i lliurar-los al domicili de la persona usuària.
- Cada dia de lliurament fixarà a cada domicili de les persones destinatàries per codi QR el lliurament de l'àpat.
- Guardar a la nevera de les persones destinatàries els àpats que es lliuren en el dia, controlar que no tingui acumulació d'àpats a la nevera i retirar el possible menjar caducat. El menjar caducat es llençarà a la brossa de reciclatge segons correspongui, mai es deixarà a la brossa de la persona destinatària.
- Revisar el correcte funcionament de la nevera i el microones. Assegurar-se que la persona és capaç de fer un bon ús dels electrodomèstics; de la nevera per l'emmagatzemament dels àpats i del microones per la regeneració dels aliments.
- Retirada dels envasos buits a les persones destinatàries que ho demanin i garantir el seu reciclatge.
- Comunicar les incidències detectades en el dia al coordinador tècnic del servei.
- Comunicar immediatament quan una persona destinatària no obre la porta. Haurà de disposar del telèfon de la persona usuària i de persones de contacte a qui trucarà prèviament per confirmar que la persona està il·localitzable. Es podrà tenir una persona de referència pròxima al domicili de la persona usuària com alternativa per deixar els àpats en cas d'absència de la persona usuària, com ara un veí; sempre serà l'última opció pel lliurament i, en cas de deixar-ho a una altra persona diferent a la persona usuària, s'haurà de comunicar a BSA. Deixar els àpats de manera puntual a una altra persona no eximeix de seguir amb el protocol de no localització de la persona usuària.
- Comunicar immediatament qualsevol situació de risc detectada en què es pugui trobar la persona usuària i no abandonar el domicili fins rebre l'autorització del coordinador tècnic del servei.
- En casos excepcionals s'haurà de pactar una hora concreta de lliurament dels àpats, per persones que no puguin obrir la porta i depenguin del servei de SAD per la recollida del menjar.

Es valorarà positivament que els repartidors/es disposin de titulació d'auxiliar de geriatría, auxiliar d'infermeria, integració social o similar, la qual cosa tindrà la consideració de millora avaluable automàticament.

- Cuiners/es – auxiliars de cuina: l'empresa haurà de disposar del personal necessari per la correcta elaboració dels àpats.
- Administratius/ves, auxiliars administratius o d'altres professionals de la gestió: L'empresa haurà de garantir disposar del personal necessari pel correcte

desenvolupament del servei, podent disposar dels perfils que valori més adients.

Actuacions davant vaga o similar:

En el supòsit de vaga legal en el sector al qual pertanyen els treballadors i treballadores adscrits al servei, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir informat de forma permanent de la planificació i del seguiment de la vaga a BSA/Ajuntament; es procuraran prendre mesures preventives per evitar que les persones destinatàries puguin restar al domicili sense menjar, atès que el menjar és un servei de primera necessitat a població vulnerable, sempre respectant el dret a la vaga.

La vaga o situació similar del personal de l'empresa adjudicatària no eximirà a aquesta de prestar el servei amb iguals garanties i qualitat que es prestaria en condicions normals. BSA/Ajuntament establiran els serveis mínims. BSA/Ajuntament podrà demanar suport en informar a les persones destinatàries que es trobin afectades per la vaga de que no rebran el menjar.

Una vegada finalitzada la vaga, l'empresa adjudicatària haurà de presentar, abans de les 15 hores de la fi del dia, els serveis afectats, i en un termini de 24 hores, un informe d'afectació de la vaga; àpats lliurats i àpats no lliurats amb la identificació de les persones destinatàries afectades. **Els àpats no lliurats no podran ser facturats.**

3.2 PLANIFICACIÓ DEL SERVEI

- L'empresa adjudicatària té la responsabilitat d'elaborar el menjar i de lliurar-lo al domicili de les persones destinatàries, deixant-lo dins de la nevera de la persona usuària.
- Cada plat haurà de disposar d'una fitxa tècnica a on es registrin els ingredients, la preparació, les calories, el gramatge per ració, els al·lèrgens, tipus de cocció, tractament de conservació, vida útil del plat i per quines dietes està indicat. Les fitxes tècniques s'hauran de lliurar a BSA/Ajuntament 15 dies abans del lliurament del plat.
- Com a mínim es realitzaran dos lliuraments de menús a cada persona destinatària a la setmana, sempre en dies laborables (de dilluns a divendres). Els dies de lliurament s'ha de garantir que la persona usuària tingui menjar a la nevera per aquell mateix dia abans de les 12 hores.
- Totes les persones destinatàries s'identificaran pel número d'història facilitada per BSA.
- La gestió de les rutes pel lliurament dels menús, la modificació de les mateixes i possibles canvis en els dies de distribució, horaris o rutes, anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària, la qual haurà d'informar a la persona usuària o al familiar de referència i al personal del SAID.

- Cada àpat tindrà un primer plat, un segon plat, les postres i pa. Els menús s'adaptaran a les dietes de cada persona destinatària, que seran informades per BSA/Ajuntament.
- Els àpats tindran un temps de conservació d'aliments superior als 20 dies i no es lliuraran àpats amb una data d'elaboració superior als 5 dies.
- Els àpats es lliuraran en envasos respectuosos amb el medi ambient. Per minimitzar l'impacte medi ambiental, s'oferirà a les persones destinatàries la possibilitat de retirada dels envasos de plàstic buits per al seu oportú reciclatge.
- S'haurà de lliurar mensualment, abans del dia 15 de cada mes, a les persones destinatàries i a BSA/Ajuntament els menús del mes següent.
- L'assignació de la dieta de cada persona destinatària o la modificació de la mateixa sempre serà comunicada per algun professional del SAID a l'empresa adjudicatària; aquesta no podrà modificar cap dieta que hagi estat supervisada o autoritzada pel SAID. BSA podrà fer un canvi en la dieta abans de les 12 hores del migdia del dia d'abans del lliurament dels àpats. La dietista de l'empresa proveïdora haurà de donar suport a BSA/Ajuntament en el triatge de la dieta més adequada per a cada persona usuària.
- L'empresa adjudicatària disposarà d'un codi QR al domicili de cada persona destinatària per fer el control diari de lliurament dels àpats. El codi ha de permetre identificar la persona usuària, el dia i l'hora de lliurament dels àpats.
- Les suspensions temporals comunicades abans de les 12 hores del migdia del dia abans del lliurament no podran ser facturades a BSA/Ajuntament.
- Els materials necessaris pel lliurament dels àpats aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, a l'igual que la reposició dels mateixos en cas de pèrdua o necessitat de reposició.
- En cap cas el personal de l'empresa adjudicatària podrà disposar de les claus del domicili de les persones destinatàries. Si alguna persona destinatària té una necessitat especial envers al lliurament dels àpats, com pactar un horari determinat, serà determinat per BSA/Ajuntament i s'haurà de respectar.
- Cal disposar de mitjans necessaris per l'elaboració de menús alternatius amb la finalitat de solucionar situacions imprevistes: altes d'última hora, modificacions de dietes, atenció a situacions d'emergència social.
- En casos que, excepcionalment, es serveixin sopars, l'empresa adjudicatària establirà una diferència entre el dinar i el sopar, respectant els menús indicats al punt 2.4 de tipologia de serveis. Les persones destinatàries hauran de poder distingir entre el menú del dinar i el del sopar, a través d'etiquetes de símbol de sol i lluna o codis de colors.

3.3 QUALITAT DELS PRODUCTES I GARANTIA DE LA QUALITAT HIGIENICOSANITÀRIA

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

- Els proveïdors de les matèries primeres i els productes han de disposar de registre sanitari o estar inscrits al cens sanitari d'establiments minoristes municipals i subjectes a la normativa vigent, responsabilitzant-se l'adjudicatària de les possibles alteracions dels productes en tot moment. L'emmagatzemament de les matèries primeres i la seva conservació s'efectuarà complint la normativa vigent.
- L'adjudicatària ha de complir la normativa de referència sobre seguretat alimentària per a establiments que distribueixen menjar preparat – siguin elaborats o no en cuina pròpia.
- L'adjudicatària haurà de desenvolupar, aplicar i mantenir procediments permanents d'autocontrol basats en els principis de l'APPCC (Anàlisi de Perills i Punts de Controls Crítics) que inclou plans de prerequisits d'higiene i traçabilitat, des de l'elaboració del menjar fins el transport i el seu lliurament. El sistema de APPCC aplicat als mitjans i procediments de transport dels menjars preparats ha d'estar clarament especificat. Així mateix, s'exigeix la realització periòdica dels controls definits per les autoritats sanitàries competents. El contractista haurà de lliurar a BSA/Ajuntament la còpia dels informes de control i de les possibles inspeccions realitzades.
- El control oficial correspon a l'Agència de Salut Pública. L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació d'atendre tots els requeriments o mesures cautelars que l'Agència de Salut Pública, o qualsevol altra administració actuant, faci a BSA i/o a l'Ajuntament de Badalona com a titular del contracte de la prestació del servei, i també l'empresa adjudicatària es farà càrrec de les possibles sancions que es puguin imposar per no haver atès aquells requeriments, o per una defectuosa prestació del servei.
- L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de posar en coneixement de manera immediata a BSA/Ajuntament de qualsevol anomalia de caràcter higienicosanitari que pugués detectar en el domicili de les persones destinatàries.
- Les empreses licitadores hauran d'elaborar una Guia d'higiene i manipulació dels aliments que es destinarà a les persones destinatàries del Servei d'àpats a domicili. Es lliurarà el primer dia de lliurament dels àpats.
- BSA/Ajuntament podrà, mitjançant l'emissió de la corresponent instrucció, determinar qualsevol altre aspecte de caràcter higienicosanitari que es consideri pertinent per la correcta i adequada prestació del servei, la qual haurà de ser posada en marxa per part de l'empresa adjudicatària.

- L'empresa adjudicatària haurà de lliurar els Plans d'autocontrol d'elaboració dels menús i el transport, certificats de formació de tots els manipuladors, dins i fora de la cuina, numero de registre sanitari, empresa de control dels menús testimoni i la resta de documentació necessària pel compliment de la normativa higienicosanitària d'alimentació

3.4 PRESENTACIÓ, DISTRIBUCIÓ DELS ÀPATS I SEGUIMENT DEL LLIURAMENT

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir que els àpats siguin lliurats a totes les persones destinatàries els dies acordats de repartiment, dins de l'horari establert, que cada persona usuària rebi el menú acordat segons les seves necessitats i la quantitat de menús necessaris fins el nou lliurament d'àpats, i que en tot el procés es garanteixin les mesures sanitàries adequades per la seguretat de totes les persones beneficiàries del servei.
- En determinades persones destinatàries, BSA/Ajuntament podrà demanar fer el lliurament dels àpats en un horari concret per garantir que les persones destinatàries puguin obrir la porta; com ara, persones que assisteixen a centre de dia, persones amb mobilitat limitada que tenen serveis de suport.
- Els menús s'hauran de preparar per cada persona destinatària en funció dels dies que tingui assignats de servei, de la dieta establerta i dels menús mensuals informats a les persones destinatàries i a BSA/Ajuntament.
- Cada plat anirà en un envàs d'un sol ús amb tanca hermètica, que compleixi les condicions generals de materials per estar en contacte amb aliments, apte per l'ús alimentari i per la regeneració al microones. Els envasos seran respectuosos amb el medi ambient i hauran de complir els requisits sanitaris vigents, garantint el bon estat de conservació i higiene dels aliments.
- Cada àpat presentat anirà etiquetat indicant el nom de l'empresa, el nom del producte/plat, data d'elaboració, temperatura de conservació, el tipus de dieta al que respon, els ingredients, les calories, els productes que poden generar al·lèrgies i/o intoleràncies i la data de caducitat. L'etiqueta haurà de ser clara i llegible per persones amb pèrdues d'agudes visual.
- L'empresa adjudicatària ha disposar del plat testimoni. Les mostres del plat testimoni han de contenir una quantitat suficient (com a mínim una ració de 100 grams) que permeti la realització d'anàlisis microbiològiques i/o químiques davant la sospita de toxiinfecció alimentària o de qualsevol incidència relacionada amb la qualitat sanitària del menjar. Les mostres han de de ser representatives dels plats subministrats i han d'estar degudament conservades i identificades amb el nom del plat, el dia d'elaboració, el dia de lliurament. S'haurà de conservar a una temperatura de congelació menor a -18° i durant un mínim de la data establerta per la seva caducitat.

- L'empresa adjudicatària portarà un registre dels àpats que es lliuren a cada persona destinatària, establint la traçabilitat de tots els menús lliurats.
- S'utilitzarà la línia freda per la conservació i distribució dels aliments. Les temperatures dels plats envasats i lactis, en el moment de l'arribada al domicili, caldrà que estigui entre 1 i - 4°.
- La distribució es farà en vehicles que reuneixin les necessitats específiques per garantir la seguretat alimentària del menjar, així com que es puguin lliurar en condicions adequades per ser consumits. L'empresa disposarà dels vehicles suficients per fer el lliurament diari dels àpats tal com s'estableixi al plec de prescripcions tècniques i a l'oferta presentada.
- Els vehicles disposaran de la identificació corporativa segons les exigències d'imatge que estableixi BSA/Ajuntament.
- El primer dia de lliurament dels àpats es farà arribar a la persona usuària informació per escrit de la conservació i regeneració dels àpats, una guia de pràctiques correctes d'higiene i manipulació d'aliments i el menú setmanal vigent pel seu tipus de dieta. En cas que sigui necessari, el primer dia de lliurament dels àpats, a petició de BSA/Ajuntament, l'empresa adjudicatària haurà de fer arribar un microones a la persona usuària.
- La persona usuària ha d'estar informada dels dies de lliurament del menú i disposar d'una hora de lliurament, amb una forquilla màxima de dues hores en l'hora del lliurament dels àpats. En cas que es produeixi alguna variació en el dia o l'hora de la distribució del menú, s'haurà d'informar prèviament a BSA/Ajuntament per mail i telefònicament a la persona usuària o familiar de referència; en cas de no localització de la persona usuària i/o familiar s'haurà d'avisar a BSA/Ajuntament.
- El repartidor/a anirà degudament identificat/da.
- El lliurament a la persona usuària el farà el repartidor/a en el propi domicili del servei, tal i com estableix el punt del plec 3.1 Personal per la provisió i gestió del servei. S'haurà de deixar a la nevera, revisant prèviament que no hagi acumulació de menjar. Cada dia de servei el transportista fitxarà mitjançant codi QR el lliurament dels àpats.
- En els casos que la persona destinatària ho demani, el dia del lliurament dels àpats es retiraran els envasos buits; s'haurà de garantir el seu correcte reciclatge.
- Cada tres mesos, 10 dies abans de les reunions de seguiment del servei, s'hauran de lliurar a BSA/Ajuntament una fitxa de seguiment de les persones destinatàries a on com a mínim s'inclogui: la identificació de la persona usuària, la tipologia de menús lliurats des de l'últim seguiment (incloure les dates de possibles canvis de menús), si fa bon ús del servei (si acumula menjar, si el menja en temps, si deixa algun plat perquè no li agrada), una petita descripció

de l'estat de la cuina, del microones i de la nevera (si està net, si presenta mancances en la neteja, si no presenta condicions acceptables de neteja...) i altres anotacions que vulgui traspasar i posar en coneixement el repartidor del menjar. Aquest full podrà ser demanat per BSA/Ajuntament en qualsevol moment i s'haurà de fer arribar en un termini de 2 hores.

- En cas que es produeixin incidències respecte al producte lliurat, en quant a la qualitat, la presentació, com la manca total o parcial d'un menú, l'empresa garantirà la seva reposició en un temps que no ha de superar les 24 hores; sempre i quan es garanteixi que la persona usuària té menjar disponible per fer ús abans de la reposició del menjar; en cas contrari, la reposició s'haurà de fer en el mateix dia de lliurament abans de les 17 hores.
- L'empresa adjudicatària enviarà a BSA/ Ajuntament per mail, en un document únic, el registre dels codis QR de les persones destinatàries conforme han rebut el menjar en les 24 hores següents al dia de repartiment.
- Queda prohibit fer distribucions diferents, en quant a dies o formes, a les acordades pel plec, oferta tècnica i que no hagin estat pactades amb els coordinadors del servei de BSA/Ajuntament. Igualment queda prohibit que els repartidors estableixin pactes diferents als establerts al plec o a l'oferta tècnica amb la família/persones destinatàries.
- L'empresa adjudicatària haurà de lliurar una setmana abans de l'inici de la prestació el calendari anual de repartiment, que haurà de comptar amb el vist i plau de BSA/Ajuntament, amb la previsió de lliurament dels àpats tenint en compte els festius de l'any en curs. Abans del dia 15 de desembre enviarà la previsió de lliuraments per l'any següent, que haurà de comptar amb el vist i plau de BSA/Ajuntament, amb la previsió de lliurament dels àpats tenint en compte els festius de l'any. En cas de pròrroga, 15 dies abans de l'inici del contracte de pròrroga del servei, es lliurarà el calendari anual de repartiment, tenint en compte els festius de l'any en curs, per l'any de la pròrroga.

3.5 CIRCUIT DEL SERVEI

- Les persones destinatàries del servei seran identificades pel treballador social del SAID/Ajuntament. Qualsevol professional del SAID/SAED, treballador social, administratiu i/o auxiliar d'ajuda a domicili traspasarà a l'empresa adjudicatària el nom de la persona destinatària, el telèfon de contacte, el telèfon de les persones de contacte, l'adreça, el tipus de dieta, a la persona de referència de l'empresa adjudicatària, el dia d'inici del servei, així com si té necessitats d'atenció especials; en cas que sigui un servei temporal, s'indicarà la data d'inici i la data de lliurament de l'últim menú que haurà de disposar la persona usuària. En la demanda inicial s'indicarà si s'ha de lliurar un microones en préstec.

- El lliurament dels menús a les noves persones destinatàries seran informats abans de les 12 hores del migdia del primer dia de lliurament dels àpats.
- Quan l'empresa adjudicatària rebi la demanda d'una nova persona destinatària del servei, haurà de donar resposta en un temps màxim de dues hores, de la recepció de la nova demanda, del nom de la persona que farà el lliurament dels àpats i de l'hora aproximada del primer lliurament en un temps que pot tenir una forquilla màxima de dues hores.
- Els menús s'hauran de lliurar directament al domicili de la persona destinatària, es deixaran dins de la nevera. En cap cas es podran deixar a la porta de l'habitatge o a una persona no autoritzada per BSA/Ajuntament. L'empresa adjudicatària té l'obligació de lliurar els àpats a totes les persones en actiu i mai podrà gestionar una baixa temporal sense l'autorització prèvia del SAID. En cas d'oblit en el lliurament d'un àpat, haurà de garantir el lliurament dels àpats els dies de repartiment en un temps que no ha de superar les 24 hores; sempre i quan es garanteixi que la persona usuària té menjar disponible per fer ús abans de la reposició del menjar; en cas contrari, la reposició s'haurà de fer en el mateix dia de lliurament abans de les 17 hores.
- L'empresa adjudicatària ha de tenir un registre que permeti saber els àpats que es lliuren cada dia a les persones destinatàries del servei, identificant el nom del lliurat, així com la resta de característiques del plat.
- Cada dia de lliurament s'haurà de fitxar amb el codi QR el lliurament del menjar, i s'haurà de recollir per escrit el total d'àpats que la persona té a la nevera (si correspon amb el que hauria de tenir o si es detecta alguna incidència per la qual no correspon el número total, com per exemple que hagi estat ingressada a l'hospital), i si té menjar caducat. En cas de tenir menjar caducat es retirarà, el repartidor s'encarregarà de llençar-ho a la brossa que correspongui pel seu reciclatge, mai es deixarà a la brossa del domicili. Un cop al mes el repartidor comprovarà el correcte ús del microones, indicant la data en què s'ha fet aquesta gestió.
- L'empresa adjudicatària disposarà del telèfon de contacte de la persona usuària i dels familiars de referència. En cas que una persona destinatària no obri la porta el dia de lliurament dels àpats, el coordinador tècnic trucarà a la persona usuària; si no la localitza, trucarà a les persones de contacte.

Si es verifica que la persona no resta al domicili i no es poden deixar els àpats, avisarà al SAID/Ajuntament, qui autoritzarà el no lliurament dels àpats que es facturaran.

Si la persona usuària demana el lliurament a un altre domicili o persona familiar diferent a l'habitual, proper al domicili, el coordinador tècnic contactarà amb el SAID/Ajuntament, qui autoritzarà el canvi puntual de domicili pel lliurament dels àpats. Aquesta intervenció no eximeix de donar continuïtat al protocol de no obre porta.

Si després de fer les trucades no es localitza a la persona usuària ni a familiars de referència, el coordinador tècnic haurà de comunicar immediatament per telèfon al SAID la incidència “No obre porta”. Des del SAID s'intentarà localitzar a la persona usuària o a un familiar per establir si algú pot recollir el menjar, si es pot lliurar més tard dins de l'horari de repartiment o si es cursa una suspensió temporal del servei.

- Les baixes temporals o definitives sempre seran comunicades pel SAID al coordinador tècnic. En cas que una persona destinatària comuniqui a qualsevol professional de l'empresa de cuines i/o transport que tingui coneixement d'una baixa, suspensió temporal o canvi de dieta, ho haurà de comunicar al SAID i serà el personal del SAID qui autoritzarà la modificació del servei.
- En cas de baixa temporal, BSA/Ajuntament podrà comunicar la reactivació d'un servei abans de les 12 hores del dia d'abans del repartiment. La comunicació es farà via mail. Els serveis en baixa temporal no es facturaran.
- Les persones destinatàries podran estar de baixa temporal com a màxim 3 mesos.
- El telèfon de referència per la persona usuària, per comunicar modificacions, canvis, disconformitats en el servei o qualsevol altre qüestió serà el de BSA; l'empresa adjudicatària mai donarà el seu telèfon de contacte.
- No es podrà deixar cap menú sense lliurar sense l'autorització de BSA/Ajuntament.

3.6 ATENCIÓ A SITUACIONS D'URGÈNCIA I/O EMERGÈNCIA SOCIAL

El servei d'àpats a domicili pot veure's afectat davant una situació d'urgència i/o emergència que afecti a la ciutat de Badalona. Les actuacions a desenvolupar per l'empresa adjudicatària davant d'una situació d'urgència i/o emergència social i/o sanitària, a demanda de BSA/Ajuntament, són les següents:

- 1) L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un pla d'acció davant possibles situacions d'emergència social que puguin sobrevenir i que afectin al servei d'àpats a domicili, tant per la necessitat d'ampliació urgent del servei, com per la necessitat de reducció del servei de manera immediata.
- 2) Donat que els àpats és un servei de primera necessitat, davant d'una situació d'emergència social haurà de garantir l'atenció continuada del servei per part de tots els professionals del servei.
- 3) Davant una situació d'emergència social totes les accions es faran de manera coordinada amb BSA/Ajuntament i sota la direcció de BSA/Ajuntament. Serà BSA i l'Ajuntament de Badalona qui identifiquin la població beneficiària del servei davant la situació d'emergència/urgència sanitària i podrà demanar a l'empresa adjudicatària que donin suport en la gestió del servei amb les persones

destinatàries: informar a cada persona destinatària de les possibles alteracions que durant el temps que duri l'emergència social puguin alterar el servei assignat, com ara els dies de lliurament, els horaris de repartiment...

- 4) Temporalment, davant una situació d'emergència, podran canviar el perfil de les persones ateses al servei.
- 5) Davant una situació d'emergència social es podran modificar la periodicitat i el contingut de la informació que es traspasa a BSA/Ajuntament, per part de l'empresa adjudicatària. BSA/Ajuntament determinarà en aquest moment el contingut de la informació i la periodicitat.
- 6) L'empresa adjudicatària serà la responsable de proveir al personal dels EPIS necessaris per garantir la correcta atenció de les persones destinatàries en condicions de seguretat per les persones destinatàries i treballadors.
- 7) Davant la situació d'emergència i/o urgència a la ciutat de Badalona es podran modificar els dies de lliurament de menjar sense que afecti al cost del servei.

4. SERVEI D'ATENCIÓ A BSA/AJUNTAMENT, A PERSONES DESTINATÀRIES I FAMÍLIES

4.1 COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I BSA/AJUNTAMENT

- L'empresa adjudicatària facilitarà els canals de comunicació de les persones responsables del contracte i del coordinador tècnic del servei amb BSA/Ajuntament, facilitant un telèfon mòbil i un mail per la fàcil localització, de dilluns a divendres entre les 8 i les 17 hores; així com els dies i l'horari de lliurament de menjar. Aquestes persones han de ser fàcilment localitzables i substituïdes en cas d'absència.
- Totes les comunicacions es faran via mail, a excepció de les situacions d'urgència, com els no obre porta, que es faran via telefònica en el moment de la detecció de la situació i posteriorment s'enviarà un mail amb la resolució de la incidència. BSA posarà a disposició de l'empresa adjudicatària un únic mail per fer les comunicacions a BSA; l'empresa adjudicatària, igualment haurà de disposar a BSA una adreça de mail única a fi d'evitar les personalitzacions en les comunicacions que poden fer perdre informació en cas d'absència de la persona a qui va adreçada el mail.
- BSA/Ajuntament designaran la persona responsable pel seguiment del contracte i del seguiment del servei, que serà l'interlocutor amb els responsables del contracte i del coordinador tècnic del servei de l'empresa responsable pel desenvolupament del contracte, modificacions en la gestió del servei i atenció a les incidències.

- L'empresa adjudicatària serà la responsable de fer les actes de totes les reunions que es realitzin amb BSA/Ajuntament, enviant-les als participants en un termini de 72 hores des de la fi de la reunió.
- Abans de l'inici del contracte es farà una reunió prèvia entre els responsables del contracte i el coordinador tècnic del servei de l'empresa adjudicatària i de BSA/Ajuntament.
- Les funcions del responsable del contracte i del coordinador tècnic queden descrites al punt «3.1 personal per la provisió i gestió del servei».
- Es constituirà una comissió tècnica de seguiment del contracte entre BSA/Ajuntament i l'empresa adjudicatària, que estarà integrada per personal de la Direcció de BSA i pel responsable del contracte de l'empresa adjudicatària. Aquesta comissió es reunirà com a mínim un cop a l'any. BSA/Ajuntament es reserva el dret a convocar altres reunions o establir altres periodicitats en qualsevol moment que es requereixi i consideri necessari amb 24 hores d'antelació.
- Es realitzaran reunions trimestrals entre el coordinador tècnic i el responsable del seguiment del servei a BSA/Ajuntament pel seguiment del servei i el seguiment de les persones destinatàries. BSA/Ajuntament es reserva el dret a convocar altres reunions o establir altres periodicitats en qualsevol moment que es requereixi i consideri necessari amb 48 hores d'antelació. Els temes a tractar en aquestes reunions seran el seguiment de l'ús del servei per part de les persones destinatàries, tractament de queixes i incidències, protocols, circuits i d'altres que es puguin establir.
- L'empresa adjudicatària ha de donar resposta a una queixa, reclamació o suggeriment que pugui fer BSA/Ajuntament en un termini màxim de 24 hores laborables i per escrit, a través d'un informe, a BSA/Ajuntament. En cas de queixes greus el temps de resposta serà en 4 hores.
- L'empresa adjudicatària haurà de registrar i classificar les queixes, reclamacions i suggeriments: indicant el contingut – motivació, el dia de la recepció, la tipologia, les accions per resoldre o de millora i el termini en el que s'ha donat la resposta.
- L'empresa adjudicatària haurà de mantenir informat a BSA/Ajuntament dels conflictes col·lectius que es puguin donar amb els seus treballadors, així com la seva resolució a les reunions mensuals.
- Es demana una relació de transparència i de col·laboració per part de l'empresa adjudicatària i BSA/Ajuntament per poder treballar en benefici del servei i de la població de Badalona. Per tant es necessari poder comunicar per escrit qualsevol qüestió que afecti al servei, d'una manera àgil, i mostrar disponibilitat per part de les dues parts per resoldre aquestes situacions, facilitant informació, dades, reunions i d'altres accions que es valorin adients en cada moment.

- Per tal d'evitar problemes de seguretat, l'entitat adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti BSA/Ajuntament per a la identificació i control del personal designat per l'entitat adjudicatària per la prestació del servei.

4.2 COORDINACIÓ ENTRE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I PERSONES DESTINATÀRIES/FAMÍLIES

- L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des de BSA/Ajuntament, que a tots els efectes seran considerades persones destinatàries del servei.
- Tot el personal de l'empresa adjudicatària haurà de garantir el respecte i cura adequat a la persona destinatària del servei i al seu entorn cuidador, garantint els principis de no discriminació o igualtat, dignitat i llibertat de les persones.
- Cap professional de l'empresa adjudicatària mai contactarà amb la persona usuària per establir modificacions en el servei diferents a les establertes al plec tècnic, com ara canvis en els dies de distribució de servei, ni en el tipus de servei de cada persona destinatària; sempre seguirà les indicacions que doni BSA/Ajuntament en quant a serveis actius, menús i d'altres possibles condicionants del servei.
- Les persones destinatàries sempre hauran de contactar amb el SAID per qualsevol comunicació relacionada amb el servei (canvis de dietes, suspensions temporals de servei, baixes temporals, definitives o d'altres). No disposaran del telèfon de contacte de l'empresa de cuines ni de transport ni dels transportistes.
- Tots els transportistes que lliurin el menjar aniran degudament identificats amb el logotip de l'empresa, de BSA i de l'Ajuntament. Les persones ateses han de ser degudament informades i amb temps suficient dels canvis que es produeixin en la persona que lliurarà el menjar i de l'hora de lliurament amb una forquilla de dues hores.
- Les relacions entre l'empresa adjudicatària i les persones destinatàries serà per poder modificar l'hora de lliurament d'un àpat, sempre respectant una forquilla de dues hores en l'horari proposat, per la localització de persones destinatàries el dia de lliurament dels àpats, per fer l'enquesta de satisfacció, per comunicar el canvi de persona responsable del lliurament del menjar, i el repartidor tindrà contacte els dies de repartiment dels àpats amb les persones destinatàries en el desenvolupament de les seves funcions. Des de BSA/Ajuntament es facilitaran els telèfons de contacte de les persones destinatàries del servei a qui poder trucar en cas de modificació de l'hora de lliurament dels àpats o de no localització el dia de lliurament dels àpats.
- En el cas que la persona destinatària manifesti el seu desacord amb algun aspecte relacionat amb el servei d'àpats a domicili, l'empresa adjudicatària

haurà d'informar a l'equip de BSA/Ajuntament encarregat de la gestió, i serà BSA/Ajuntament qui gestionarà el desacord. El coordinador de l'empresa adjudicatària haurà de donar el seu suport, a demanda de BSA/Ajuntament en incidències relacionades amb desacords, enviant un informe valorant la situació descrita per la persona usuària, la valoració de la incidència/desacord manifestat i proposant millores.

- Tota la documentació lliurada a les persones destinatàries haurà de ser supervisada i autoritzada per BSA/Ajuntament i portarà els distintius de BSA i de l'Ajuntament de Badalona.
- L'empresa adjudicatària farà una enquesta de satisfacció anual a les persones destinatàries del servei; els resultats s'hauran de traspasar a BSA/Ajuntament entre el sisè i setè mes de l'inici del contracte i entre el tercer i quart mes de l'inici de la pròrroga del servei.
- En cas de situació excepcional, com ara la necessitat de canviar un plat lliurat, BSA/Ajuntament podrà demanar que sigui l'empresa adjudicatària qui faci aquesta comunicació efectiva a les persones destinatàries.
- L'empresa adjudicatària haurà de realitzar les seves funcions envers a les persones destinatàries del servei en conformitat amb les regles de bona fe i diligència.
- Es prohibeix que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de la persona beneficiària i/o entorn cuidador qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica; així com ser contractats a nivell privat per l'atenció social o a la llar de la persona beneficiària.

5. PLA DE SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL SERVEI

- BSA/Ajuntament farà el seguiment i control de l'execució global del servei. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar les dades que siguin necessàries per facilitar el seguiment i el control del servei en el temps que estableixi BSA/Ajuntament.
- BSA disposa d'un auxiliar d'ajuda a domicili qui fa la presentació del menjar i el seguiment del servei i de les persones destinatàries que reben els àpats. L'auxiliar d'ajuda a domicili fa visites a domicilis a on es farà un control del servei amb les persones destinatàries: si es respecta l'horari de lliurament establert a les rutes, si la persona destinatària és coneixedora de l'horari de lliurament, si es respecta el menú establert, si els menús estan ben etiquetats, la presentació del menjar, el seguiment per part del repartidor i d'altres indicadors que es valorin oportuns.
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar de mecanismes que garanteixin el seguiment del contracte, tant el signar al plec tècnic i administratiu com a l'oferta tècnica. Farà un seguiment permanent del contracte del servei, del

funcionament del servei i de les incidències que es puguin derivar. Disposarà d'un pla de seguiment del servei.

- L'empresa adjudicatària ha de disposar dels instruments necessaris per desenvolupar l'activitat professional contractada i disposarà dels medis informàtics necessaris i adequats per la gestió del propi servei.
- BSA/Ajuntament és el responsable d'assignar els serveis i de realitzar el seguiment del servei amb la persona destinatària; en cas necessari reconduirà la prestació del servei demanant una nova valoració de les necessitats per part dels serveis socials de referència. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar la informació necessària per poder realitzar aquesta tasca.
- L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un pla d'autocontrol basat en els principis d'Anàlisi de Perills i Punts de Control Crític (APPCC), aplicant els principis de flexibilitat i proporcionalitat, d'acord amb el que estableix la normativa sanitària vigent. El pla s'ha d'implantar tant a la cuina central com a la distribució dels àpats, inspeccionant:
 - Pla de neteja i desinfecció.
 - Pla de formació i capacitació del personal que inclogui la higiene i seguretat alimentària i el disseny de menús saludables.
 - Pla de control d'empreses proveïdores.
 - Pla de traçabilitat.
 - Pla de manteniment de les instal·lacions i equipaments.
 - Pla de control de plaques i d'altres animals indesitjables.
 - Pla de control d'al·lèrgens.
 - Pla de control de residus.
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema per confirmar el lliurament dels menús a les persones destinatàries del servei en temps real; es proposa els codis QR instal·lats al domicili de la persona usuària i pels quals els repartidors poden fer el fitxatge del lliurament. S'haurà d'informar a totes les persones destinatàries del tipus de control que es realitzarà i obtenir el seu consentiment informat. En cas que la persona usuària no acceptés un control informàtic en temps real es faria servir, de manera excepcional, el sistema de signatura amb el nom de la persona que rep el menjar, el nom de la persona qui ho lliura, la data i hora del lliurament.
- L'empresa adjudicatària mensualment haurà de traspasar a BSA/Ajuntament un quadre d'autoavaluació del compliment del plec tècnic, administratiu i l'oferta tècnica, indicant possibles variacions i mecanismes de correcció si es precisen. BSA/Ajuntament haurà de donar el vist i plau al quadre d'autoavaluació mensual, podent incorporar elements per valorar. Aquest quadre de comandament haurà d'incloure: el total de persones destinatàries en actiu durant el mes, el total d'àpats previstos, total d'àpats lliurats, total de persones destinatàries en situació de baixa temporal, total d'àpats no lliurats per situació

de baixa temporal, nombre de persones destinatàries de baixa definitiva durant el mes, nombre de noves altes, àpats no lliurats per no localització de la persona usuària, totals de persones destinatàries a qui es fa reciclatge de les safates, nombre de controls de nevera realitzats, nombre de control de microones realitzats, nombre de microones lliurats, nombre de microones recollits, nombre de persones destinatàries per tipus de dieta, resum de les incidències/queixes.

- Anualment es farà una enquesta de satisfacció a les persones destinatàries del servei entre el sisè i setè mes de l'inici del contracte i entre el tercer i el quart mes de l'inici de la pròrroga si s'escau.
- A data del 20 de gener, s'haurà de presentar la memòria anual del servei a on es reculli l'activitat prestada, un apartat d'autoavaluació del contracte i els resultats de l'enquesta de satisfacció.
- Al finalitzar el contracte, l'empresa adjudicatària es compromet a traspasar informàticament a la nova empresa les dades personals de cada persona destinatària en actiu i en situació de baixa temporal, el menú de cada persona destinatària, les rutes en la distribució del menjar i les dades necessàries del personal a subrogar, com ara el calendari laboral.

5.1 REGISTRES I DOCUMENTACIÓ QUE HAURÀ DE FACILITAR L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Dades a demanda del personal de BSA/Ajuntament que hauran de ser enviades en un termini de 24 hores	• El coordinador del servei de BSA/Ajuntament podrà demanar a l'empresa adjudicatària en qualsevol moment dades relatives al desenvolupament del servei. • Informes de valoració d'incidències i/o queixes. • Informes de traçabilitat d'un plat (saber a quines persones destinatàries se li ha lliurat un menú).
Comunicacions immediates /diàries	• L'empresa adjudicatària haurà de comunicar immediatament per telèfon de les incidències detectades com urgents: persones destinatàries que no obren la porta i a qui no poden localitzar a cap familiar o qualsevol altra informació que el personal de repartiment consideri que és urgent. Posteriorment enviarà un mail d'incidència a BSA/Ajuntament informant de la situació d'urgència, les accions realitzades i la resolució de la incidència. • Comunicacions d'incidències o canvis en la situació d'una persona destinatària per mail: posar en coneixement si una persona destinatària ha informat d'una possible baixa, suspensió, canvi de dieta o qualsevol altra informació que pugui afectar al servei.
Dades setmanals	• Resum dels fitxatges – lliurament dels àpats.

Dades mensuals	• El menú del mes proper abans del dia 15 del mes anterior. • Facturació abans del dia 5 del mes següent: a on s'inclouin el total de persones destinatàries ateses, identificació de les persones destinatàries, el total de menús lliurats per dies, la tipologia de menús per persona destinatària lliurats (dieta), identificant les noves altes, les persones destinatàries de baixa durant el mes, persones destinatàries en situació de baixa temporal sense menús lliurats durant el mes (durant el contracte BSA/Ajuntament pot demanar ampliar informació a la factura sobre les persones destinatàries i el servei prestat). • Quadre de comandament. • Actes de les reunions de coordinació, quan es realitzin.
Dades trimestrals	• Fitxa de seguiment de les persones destinatàries a on com a mínim s'inclougui: la identificació de la persona usuària, la tipologia de menús lliurats des de l'últim seguiment (incloure les dates de possibles canvis de menús), si fa bon ús del servei (si acumula menjar, si el menja en temps, si deixa algun plat perquè no li agrada), petita descripció de l'estat de la cuina, del microones i de la nevera (si està net, si presenta mancances en la neteja, si no presenta condicions acceptables de neteja...) i altres anotacions que vulgui traspasar i posar en coneixement el repartidor del menjar. • Actes de les reunions.
Dades anuals	• Enquesta de satisfacció • Memòria de l'activitat: s'inclouran dades del servei descrites al quadre de comandament, de la formació del personal i de la justificació del compliment del contracte; en cas de pròrroga, la memòria inclourà dades acumulatives i comparatives amb l'any anterior. • Calendari de lliurament d'àpats. • Pla de formació. • Pla de qualitat: descripció dels sistemes per la coordinació, supervisió i seguiment del servei, gestió dels suggeriments, queixes i reclamacions, supervisió i resolució de les incidències en la prestació del servei, avaluació de la satisfacció de les persones destinatàries, descripció del pla d'autocontrol, elaboració dels àpats, gestió del reciclatge. • Informes de control i de les possibles inspeccions realitzades.
Altres	• Lliurament periòdic dels certificats d'absència de deutes amb la TGSS i l'AEAT, a petició de la Unitat de Contractació de BSA

L'entitat adjudicatària disposarà de models de documentació pactats amb BSA/Ajuntament, com ara la fitxa de seguiment de les persones destinatàries, que ha d'omplir el repartidor del menjar.

L'entitat adjudicatària haurà de garantir que la documentació pactada estigui correctament complimentada. BSA/Ajuntament en qualsevol moment pot reclamar una còpia que haurà de ser tramesa en un termini màxim de 2 hores des de la seva demanda.

5.2 PROTOCOLS, PROCESSOS ASSISTENCIALS I MENÚS

L'empresa adjudicatària es compromet a disposar com a mínim dels següents protocols i circuits per escrit, actualitzats, validats per BSA/Ajuntament i a disposició de BSA/Ajuntament:

- Protocol de seguiment de contracte: inclou el quadre de comandament.
- Protocol activació d'un nou servei.
- Protocol de seguiment dels lliuraments diaris dels àpats i de les activitats de control que es deriven.
- Protocol de baixes temporals i definitives.
- Protocol de no localització d'una persona usuària: no obre porta.
- Protocol d'atenció a les persones destinatàries en cas d'urgència i/o emergència sanitària.
- Protocol de gestió de queixes.
- Protocol de gestió d'incidències.
- Protocol de prevenció de riscos laborals que inclogui l'avaluació dels riscos en el lliurament dels àpats al domicili de la persona usuària.
- Protocol davant l'acusació de delictes o falta.
- Protocol d'abordatge de danys a la llar o a la persona usuària.
- Circuit per la gestió de residus (barquetes buides).
- Circuit de lliurament d'Equipaments de Protecció Individual (EPIS).
- Protocol de conservació del menú testimoni.
- Pla d'actuació davant possibles situacions d'urgència/emergència a la ciutat de Badalona (activació de nous serveis de manera urgent).

- Pla d'autocontrol APPCC (Anàlisi de Perills i Punts de Control Crític).
- Pla de qualitat.
- Pla d'igualtat.
- Pla de formació.

Tots els protocols s'han d'ajustar a les condicions establertes al plec tècnic. L'empresa adjudicatària ha de garantir que els treballadors coneixen els protocols, circuits, plans i d'altres i garantir el seu compliment.

BSA/Ajuntament podrà proposar la redacció de nous protocols, procediments o circuits a partir de les necessitats detectades o proposar modificació o traspasar pel seu ús els protocols, procediments i/o circuits treballats amb BSA/Ajuntament; per tant, la versió definitiva d'alguns protocols es podrà treballar conjuntament entre l'empresa adjudicatària i BSA/Ajuntament.

L'empresa adjudicatària es compromet a disposar de la fitxa tècnica de cada plat presentat a on es registrin els ingredients, la preparació, les calories, el gramatge per ració, els al·lèrgens, tipus de cocció, tractament de conservació, vida útil del plat i per quines dietes està indicat. Quan s'incorpori un nou plat al menú s'haurà d'enviar a BSA/Ajuntament la fitxa tècnica del plat.

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar al personal de gestió del servei i als repartidors els protocols i fitxes tècniques de cada plat a l'inici de la prestació.

6. PENALITZACIONS I SANCIONS

L'incompliment dels plecs, de l'oferta tècnica i/o del contracte tindrà les següents penalitzacions:

6.1 PENALITZACIONS I SANCIONS LLEUS RELACIONADES AMB L'ATENCIÓ INADEQUADA A LES PERSONES DESTINATÀRIES

Incompliment	Clàusula	Sanció
No lliurar un menú a una persona usuària donada d'alta del servei el dia que li correspon el lliurament del menú.	Clàusula 2. Apartat 2.3 de Funcions del servei d'àpats a domicili.	Es sancionarà el 20% del preu del menú.

6.2 PENALITZACIONS I SANCIONS GREUS RELACIONADES AMB L'ATENCIÓ INADEQUADA A LES PERSONES DESTINATÀRIES

Incompliment	Clàusula	Sanció
No lliurar un menú a una persona usuària donada d'alta del servei el dia que li correspon el lliurament del menú i no fer-li arribar dins de les 24 hores següents	Clàusula 2. Apartat 2.3 de Funcions del servei d'àpats a domicili.	Es sancionarà el 150% del preu del menú.

6.3 PENALITZACIONS I SANCIONS LLEUS RELACIONADES AMB LA GESTIÓ INADEQUADA DEL SERVEI

Incompliment	Clàusula
Lliurar el menú del mes següent entre el dia 15 i 20 del mes anterior.	Clàusula 2. Apartat 2.3 de Funcions del servei d'àpats a domicili.
No comunicar dins dels primers 15 minuts de la no localització d'una persona destinatària del servei.	Clàusula 2. Apartat 2.3 de Funcions del servei d'àpats a domicili.
Lliurar els àpats a una altra persona diferent a la destinatària sense l'autorització de BSA/Ajuntament.	Clàusula 2. Apartat 2.3 de Funcions del servei d'àpats a domicili.
Incompliment del procediment del lliurament del menú una vegada: fitxatge, deixar els àpats a la nevera, recompte del menjar, retirada de menjar caducat i/o retirada dels envasos buits quan ho sol·liciti la persona destinatària.	Clàusula 2. Apartat 2.3 de Funcions del servei d'àpats a domicili. Clàusula 3. Apartat 3.4 de Presentació, distribució dels àpats i seguiment del lliurament.

Incompliment	Clàusula
La no comunicació a BSA/Ajuntament dins de les 24 -48 hores posteriors al lliurament dels àpats que la persona destinatària vol cursar la baixa temporal, la baixa definitiva, que proposen un canvi en la dieta, el tipus de menú i /o possible desacord manifestat per la persona destinatària envers al servei.	Clàusula 2. Apartat 2.3 de Funcions del servei d'àpats a domicili.
No lliurar a la persona destinatària la «Guia d'higiene i manipulació dels aliments», la informació necessària escrita per la conservació i regeneració dels àpats i el menú mensual vigent pel seu tipus de dieta, el primer dia de lliurament dels àpats.	Clàusula 4. Apartat 4.2 de Coordinació entre l'empresa adjudicatària i persones destinatàries/famílies.
Presentació dels àpats de manera incorrecta o quan aquesta no respon als acords: tipus de barquetes, etiquetatge incorrecte.	Clàusula 3. Apartat 3.3 de Qualitat dels productes i garantia de la qualitat higiènic-sanitària. Clàusula 3. Apartat 3.4 de Presentació, distribució dels àpats i seguiment del lliurament.
No donar resposta a una queixa o reclamació per escrit en el temps establert en el plec, 24 hores per les queixes ordinàries i 4 hores en queixes greus.	Clàusula 3. Apartat 3.4 de Presentació, distribució dels àpats i seguiment del lliurament. Document de proposta tècnica.
No informar a la persona destinatària de canvis que afectin al lliurament del menjar: possibles canvis en els dies de lliurament per un festiu, horari de lliurament, canvi de repartidor.	Clàusula 4. Apartat 4.1 de Coordinació entre l'empresa adjudicatària i BSA/Ajuntament. Clàusula 4. Apartat 4.2 de Coordinació entre l'empresa adjudicatària i persones destinatàries/famílies.

Incompliment	Clàusula
No fer l'enquesta de satisfacció i/o no traspasar els resultats a BSA/Ajuntament en els terminis establerts en el plec: als sis mesos de l'inici del contracte i als tres mesos de l'inici de la pròrroga.	Clàusula 4. Apartat 4.2 de Coordinació entre l'empresa adjudicatària i persones destinatàries/famílies.
No disposar dels mecanismes necessaris per la gestió del servei: sistema informàtic adequat, el sistema de fitxatge en temps real del lliurament dels àpats als domicilis, el quadre d'autoavaluació.	Clàusula 5. Pla de seguiment i control de l'execució del servei.
L'incompliment dels registres. Documentació i/o l'incompliment en els terminis de lliurament.	Clàusula 5. Apartat 5.1 de Registres i documentació que haurà de facilitar l'empresa adjudicatària.

Davant la comissió d'un incompliment lleu relacionat amb la gestió del servei, s'imposarà una sanció d'entre el 1% i el 5% de la facturació del mes en què es detecti l'incompliment. No es tindran en compte les sancions relacionades amb l'atenció a l'usuari en el cas que hi haguessin.

Qualsevol incompliment del plec tècnic i/o la proposta tècnica presentada per l'empresa contractista, no tipificada expressament en l'apartat de penalitzacions i sancions, tindrà consideració de falta lleu; quedant excloses les recollides en l'apartat 6.4 de Penalitzacions i sancions greus relacionades amb la gestió inadequada del servei.

6.4 PENALITZACIONS I SANCIONS GREUS RELACIONADES AMB LA GESTIÓ INADEQUADA DEL SERVEI

Incompliment	Clàusula
No presentació dels menús a BSA/Ajuntament: Lliurar el menú del mes següent després del dia 21 del mes anterior i/o no lliurar el menú.	Clàusula 2. Apartat 2.3 de Funcions del servei d'àpats a domicili.

Incompliment	Clàusula
L'incompliment de la normativa higiènic -alimentària -sanitària, dels procediments i pla d'autocontrol.	Clàusula 2. Apartat 2.3 de Funcions del servei d'àpats a domicili.
No portar un registre dels menús lliurats a cada persona destinatària; la traçabilitat dels menús.	Clàusula 3. Apartat 3.3 de Qualitat dels productes i garantia de la qualitat higienico - sanitària.
No comunicar abans de les 15 hores del dia de lliurament dels àpats la no localització d'una persona destinatària.	Clàusula 2. Apartat 2.3 de Funcions del servei d'àpats a domicili.
Lliurar els àpats a una altra persona diferent a la destinatària, dues vegades consecutives o més, sense l'autorització de BSA/Ajuntament.	Clàusula 2. Apartat 2.3 de Funcions del servei d'àpats a domicili.
Incompliment de dues vegades o més consecutives del procediment del lliurament del menú: fitxatge, deixar els àpats a la nevera, recompte del menjar, retirada de menjar caducat i/o retirada dels envasos buits quan ho sol·liciti la persona usuària.	Clàusula 2. Apartat 2.3 de Funcions dels servei d'àpats a domicili. Clàusula 3. Apartat 3.4 de Presentació, distribució dels àpats i seguiment del lliurament.
La no comunicació a BSA/Ajuntament després de les 48 hores posteriors al lliurament dels àpats que la persona destinatària vol cursar la baixa temporal, la baixa definitiva, que proposen un canvi en la dieta, el tipus de menú i/o possible desacord manifestat per la persona destinatària envers al servei.	Clàusula 2. Apartat 2.3 de Funcions del servei d'àpats a domicili. Clàusula 4. Apartat 4.2 de Coordinació entre l'empresa adjudicatària i persones destinatàries/famílies.

Incompliment	Clàusula
La no comunicació immediata que un menú /plat lliurat no està en bon estat pel seu consum.	Clàusula 2. Apartat 2.3 de Funcions del servei d'àpats a domicili.
No lliurar el microones sol·licitat per BSA/Ajuntament per una persona destinatària en el termini suficient perquè pugui fer-ne ús el primer dia del servei.	Clàusula 3. Apartat 3.3 de Qualitat dels productes i garantia de la qualitat higienico - sanitària.
Que els menús no s'ajustin a les condicions establertes pel plec.	Clàusula 2. Apartat 2.3 de Funcions del servei d'àpats a domicili.
Fer una modificació de la dieta d'una persona destinatària sense l'autorització de BSA/Ajuntament.	Clàusula 2. Apartat 2.4 de Tipologia de serveis i estructura dels menús.
Gestió inadequada del personal: manca de personal necessari per la provisió del servei, personal sense la qualificació necessària pel desenvolupament de les seves funcions, canvis i substitucions continuades en el personal d'atenció directa o coordinador del servei (més de dos canvis injustificats en el mateix mes).	Clàusula 2. Apartat 2.4 de Tipologia de serveis i estructura dels menús.
Lliurar un plat que no disposi de fitxa tècnica o que la fitxa tècnica no hagi estat lliurada a BSA/Ajuntament en el termini establert de 15 dies abans del seu lliurament.	Clàusula 3. Apartat 3.1 de Personal per la provisió i gestió del servei.
	Clàusula 3. Apartat 3.2 de Planificació del servei.
	Clàusula 5. Apartat 5.2 de Protocols, processos assistencials i menús.

Incompliment	Clàusula
Fer un lliurament diferent al pactat.	Clàusula 3. Apartat 3.2 de Planificació del servei. Clàusula 3. Apartat 3.4 de Presentació, distribució dels àpats i seguiment del lliurament. Document de proposta tècnica.
No lliurar a les persones destinatàries : la «Guia d'higiene i manipulació dels aliments», la informació necessària per la conservació i regeneració dels àpats i el menú mensual vigent pel seu tipus de dieta abans del tercer dia de lliurament dels àpats.	Clàusula 3. Apartat 3.3 de Qualitat dels productes i garantia de la qualitat higiènic-sanitària. Clàusula 3. Apartat 3.4 de Presentació, distribució dels àpats i seguiment del lliurament.
Presentació dels àpats de manera incorrecta o quan aquesta no respon als acords: tipus de barquetes, etiquetatge incorrecte, i no s'aplica la correcció feta per BSA/Ajuntament dins dels primers 15 dies després de la seva comunicació.	Clàusula 3. Apartat 3.4 de Presentació, distribució dels àpats i seguiment del lliurament. Document de proposta tècnica.
No disposar del plat testimoni	Clàusula 3. Apartat 3.4 de Presentació, distribució dels àpats i seguiment del lliurament.
No disposar d'un pla d'acció davant de situacions d'emergència social i/o l'incompliment del mateix.	Clàusula 3. Apartat 3.6 d'Atenció a situacions d'urgència i/o emergència social. Document de proposta tècnica.

Incompliment	Clàusula
No donar resposta a una queixa o reclamació per escrit en un temps superior a 72 hores.	Clàusula 4. Apartat 4.1 de Coordinació entre l'empresa adjudicatària i BSA/Ajuntament.
Establir amb les persones destinatàries i/o famílies pactes i acords respecte a la prestació del servei diferents als establerts al contracte i sense l'autorització prèvia de BSA/Ajuntament.	Clàusula 4. Apartat 4.2 de Coordinació entre l'empresa adjudicatària i persones destinatàries/famílies.
El tracte inadequat, no respectuós envers a la persona destinatària i /o personal de BSA/Ajuntament.	Clàusula 4. Apartat 4.2 de Coordinació entre l'empresa adjudicatària i persones destinatàries/famílies.
No fer l'enquesta de satisfacció i/o no traspasar els resultats a BSA/Ajuntament 30 dies després dels terminis que estableix el plec: set mesos de l'inici del contracte i /o els quatre mesos de l'inici de la pròrroga.	Clàusula 4. Apartat 4.2 de Coordinació entre l'empresa adjudicatària i persones destinatàries/famílies. Clàusula 5. Pla de seguiment i control de l'execució del servei.
L'incompliment dels registres . Documentació i/o l'incompliment en els terminis de lliurament: en les comunicacions immediates quan es superin les 24 hores, en les comunicacions setmanals quan es superin els 15 dies, en les comunicacions mensuals quan es superin els 45 dies, en les comunicacions trimestrals quan es superin els 105 dies i en les comunicacions anuals quan es superi l'any més 15 dies.	Clàusula 5. Apartat 5.1 de Registres i documentació que haurà de facilitar l'empresa adjudicatària.

Incompliment	Clàusula
L'incompliment d'un protocol dels mínims establerts, dels complementaris presentats a l'oferta tècnica o d'altres pactats amb BSA/Ajuntament.	Clàusula 5. Apartat 5.2 de Protocols, processos assistencials i menús.
Incompliment de les obligacions de l'adjudicatari.	Clàusula 8. Obligacions de l'adjudicatari.

Davant la comissió d'un incompliment greu relacionat amb la gestió del servei, s'imposarà una sanció entre el 6% i el 10% de la facturació del mes en què es detecti l'incompliment. No es tindran en compte les sancions relacionades amb l'atenció a l'usuari en el cas que hi haguessin.

La reiteració de tres o més vegades d'una mateixa falta lleu en el termini de 15 dies serà considerada com a falta greu.

L'aplicació de les millores establertes a l'oferta tècnica en un termini d'un mes des de l'inici del contracte tindrà una consideració d'obligació contractual essencial i el seu incompliment podrà ser causa de resolució de contracte.

6.5 VALORACIÓ DE LES SANCIONS

BSA/Ajuntament determinarà les sancions adequades per a cada tipus d'infracció, que es graduaran d'acord amb el següent criteri:

- Intencionalitat
- La pertorbació que pugui produir en el normal funcionament del servei i en general a l'interès públic.
- La reincidència en la comissió de faltes.
- La negligència o actitud culposa de l'adjudicatari.

L'import de les penalitzacions serà immediatament executiu i es farà efectiu descomptant el seu import de la factura, sens perjudici que la garantia definitiva constituïda pel contractista respongui de l'efectivitat d'aquelles.

7. RESPONSABILITAT

- L'entitat adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionalment del servei i de la qualitat dels àpats lliurats, així com dels danys que aquests o el seu personal puguin patir i/o ocasionar, per qualsevol causa a les persones destinatàries o al domicili d'aquestes, i hauran de procedir, quan s'escaigui, a la corresponent indemnització. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent, per la persona destinatària afectada.
- En cas que una persona destinatària i/o família posi en coneixement que s'ha produït un dany personal i/o al domicili derivat dels àpats lliurats o de l'atenció rebuda el dia del seu lliurament, la proposta de solució/resposta per part de l'empresa adjudicatària, entre la comunicació del dany per part de la persona destinatària/família i/o BSA/Ajuntament, es donarà en un termini màxim de 15 dies naturals i sempre s'haurà d'emetre un informe escrit a BSA/Ajuntament a on s'informi del dany manifestat i de la solució; si és necessari s'adjuntaran els comprovants pertinents.
- L'empresa adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors contra les denúncies que es produeixin, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar els fets denunciats. Igualment l'empresa adjudicatària serà responsable de la sostracció de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona destinatària afectada.

8. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

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:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte, respectant i complint el plec tècnic, el plec administratiu, l'oferta tècnica i les millores presentades i garantint el bon funcionament i continuïtat del servei.
- Assumir les despeses que hagués lloc per a la realització del contracte, com per exemple, financeres, assegurances, transport, desplaçaments i honoraris.
- Disposar d'inscripció al Registre Sanitari d'Indústries i Productes Alimentaris de Catalunya (RSIPAC) o «Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos (RGSEAA)». Aquest registre estarà disponible en qualsevol moment a requeriment de BSA/Ajuntament.
- Complir amb la normativa vigent per a la correcta manipulació, elaboració, cuinat i transport de les matèries primeres, per a la confecció dels menús previstos, en matèria de seguretat alimentària.

- Complir amb la normativa de referència sobre seguretat alimentària vigent per a establiments que distribueixen menjars preparats.
- Complir les guies d'informació alimentària, la guia de pràctiques correctes d'higiene relacionades directament amb l'objecte del contracte.
- Respondre de la bona qualitat dels productes utilitzats i en l'elaboració dels menús, comproment-se a efectuar els mateixos amb la màxima qualitat d'higiene i constituint-se en l'únic responsable de les possibles conseqüències que poder derivar-se de l'incompliment d'aquestes condicions.
- Garantir un tracte respectuós al personal propi, al personal de BSA/Ajuntament, a les persones destinatàries i famílies.
- Treballar amb coordinació i col·laboració amb BSA/Ajuntament i disposar d'un sistema de localització per l'atenció de les situacions d'urgència.
- Remetre a BSA/Ajuntament els informes periòdics del desenvolupament del servei quan se li demani, així com participar en qualsevol convocatòria de reunió que BSA/Ajuntament proposi en els termes que estableix el plec.
- Garantir inexcusablement el secret professional.
- Garantir la privacitat de les persones destinatàries del servei.
- Informar dels canvis detectats en la situació de les persones destinatàries els dies de lliurament dels àpats que puguin estar afectant a l'atenció de les seves necessitats.
- Comunicar totes les incidències que es produeixin en el servei.
- Informar immediatament als responsables de BSA/Ajuntament de la no prestació del servei a una o més d'una persona beneficiària del servei en situació d'alta, així com de qualsevol circumstància que es produeixi durant la prestació del servei que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- No realitzar canvis en els serveis sense l'autorització de BSA/Ajuntament.
- L'entitat adjudicatària està obligada a informar a BSA/Ajuntament de qualsevol actuació que involucri a les persones destinatàries i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en els plecs i/o l'oferta tècnica.
- Tenir mecanismes de control, supervisió i formació pels treballadors. Disposar del sistema de fitxatge amb codi QR pel control del lliurament dels àpats.
- Garantir la correcta gestió del servei i establir mecanismes d'autoavaluació del nivell d'acompliment del plec.

- Respondre als danys que es derivin del funcionament del servei. L'empresa adjudicatària és la responsable de qualsevol conducta incorrecta per part del seu personal i haurà d'indemnitzar de tots els danys que es causin a tercers per l'execució del contracte. Haurà de disposar d'una assegurança.
- Facilitar les possibles modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic a demanda de BSA/Ajuntament i coordinant les modificacions amb BSA /Ajuntament.
- L'empresa adjudicatària no podrà reclamar, ni per error o omissió, augment dels preus fixats en la seva oferta ni la modificació de les condicions econòmiques del contracte.

9. DRETS I OBLIGACIONS DE BSA

BSA ostentarà les potestats següents:

- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic.
- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant i demanar la documentació que es valori adient.
- Establir ordres i instruccions per al corrent compliment del contracte, per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per posar les correccions pertinents.
- Requerir la substitució del personal de l'empresa adjudicatària, quan a judici de BSA/Ajuntament i amb les al·legacions corresponents, no fossin competents en el desenvolupament de les seves funcions o per altres causes justificades.
- Sotmetre a vigilància els serveis contractats; per tant, durant el termini d'execució del contracte, BSA/Ajuntament podrà fer visites, sense previ avís, a les instal·lacions de la cuina central, així com als domicilis, en el moment del lliurament dels àpats, per verificar el correcte seguiment dels requisits exigits en aquest plec de prescripcions tècniques.
- Qualsevol altre que estableixi la legislació vigent.

BSA es compromet a:

- Garantir l'autonomia en la gestió de l'entitat adjudicatària en els marges de les condicions definides en aquest plec de prescripcions tècniques.

- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Traspassar les noves demandes de servei en els terminis que estableix el plec.
- Validar total o parcialment els serveis realitzats d'acord amb les conclusions de les reunions trimestrals de revisió de la informació de control de l'execució del servei, la qualitat i el seguiment de les persones destinatàries.
- Col·laborar davant de possibles situacions de conflicte entre els treballadors/es i les persones destinatàries /famílies.
- Informar amb diligència de les modificacions que puguin esdevenir en relació amb els circuits de treball i procediments que afectin a la prestació del Servei d'àpats a domicili.
- Posar en coneixement de l'entitat adjudicatària qualsevol qüestió relativa a l'atenció d'una persona destinatària que pugui ser objecte d'actituds, i mesures preventives, especialment en el supòsit de malalties infeccioses i contagioses, malalties mentals i drogodependències; sempre que BSA/Ajuntament tingui el coneixement previ d'aquestes situacions, i sempre respectant el dret a la confidencialitat.

10. DIFUSIÓ DE SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

- La representació externa, tant a efecte de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc. públiques i privades, com als mitjans de comunicació i xarxes socials, correspon a BSA/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'adjudicatari s'atribueixi funcions que no li són pròpies.
- En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. BSA/Ajuntament indicarà l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i la imatge externa de l'empresa adjudicatària.
- Correspon a BSA/Ajuntament la titularitat de la documentació (escrita o efectuada per qualsevol altre mitjà com ara l'audiovisual) derivada de la relació amb les persones destinatàries o generats per la millora de la gestió del servei, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçat a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, que l'entitat adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

11. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

- Serà obligació de l'empresa adjudicatària el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat i salut laboral, així com la vigilància en el compliment de les mesures que per a la prevenció d'aquesta matèria s'adoptin. L'empresa adjudicatària prendrà totes les precaucions necessàries per tal d'evitar accidents i perjudicis de tot ordre, essent responsables d'aquests i atenent-se en aquesta matèria a la legislació vigent.
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un protocol de prevenció de riscos laborals.
- En cas que es prenguin mesures de valoració de riscos laborals en el domicili de la persona destinatària, s'haurà de demanar el consentiment escrit a la persona destinatària i informar a BSA/Ajuntament amb un temps superior a les 48 hores prèvies a la visita al domicili.

12. PROTECCIÓ DE DADES

Per al compliment d'aquest contracte serà necessari que l'empresa adjudicatària i el seu personal accedeixi a dades de caràcter personal protegides per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com pel Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de les seves dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària i el seu personal, així com els subcontractistes, si fos el cas, s'obliguen a l'estricta compliment de l'esmentada normativa i, en especial, a que aquestes dades només puguin estar a disposició de persones autoritzades i per a les finalitats autoritzades pels seus titulars o previstes legalment, i a guardar sigil sobre les dades de caràcter personal i especialment les relatives a la salut i l'estat de les persones destinatàries de les que tingui coneixement per raó de les prestacions objecte del present contracte.

L'empresa adjudicatària es compromet:

- A no aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a les que tingui accés en l'exercici de les funcions que li han estat encarregades amb finalitats diferents a les d'aquest contracte.
- A no cedir-les ni revelar-les a terceres persones.
- A no utilitzar ni manifestar la informació de la que hagi pogut tenir coneixement referent al domicili de les persones destinatàries a les que hagi prestat el servei.
- A no obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per qualsevol altra mitjà audiovisual) de les persones destinatàries i famílies que les aportades per BSA, serveis socials o Ajuntament; la cessió que fa

BSA/Ajuntament té un caràcter temporal fins a la fi de la prestació. A la fi del contracte i un cop traspassades les dades, l'empresa adjudicatària es compromet a destruir i no conservar cap còpia de les dades cedides.

La vulneració del deure de confidencialitat sobre les esmentades dades o de qualsevol altra obligació derivada de la legislació de protecció de dades de caràcter personal, per part de l'empresa o del personal al seu servei, serà causa de resolució del contracte, sense perjudici de les accions de responsabilitat civil o penal que s'escaiguin.

Aquestes obligacions subsistiran després de finalitzar la seva relació laboral o mercantil amb l'adjudicatari, així com després de finalitzar la relació contractual entre l'adjudicatari i BSA/Ajuntament.

Qualsevol ús indegut per l'empresa adjudicatària o el seu personal, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, quedant BSA/Ajuntament exonerat de la responsabilitat que se'n derivi.

13. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectuï una nova adjudicació de servei, l'entitat adjudicatària que finalitzi la prestació es veurà obligada a:

- Traspassar informàticament a la nova empresa les dades personals de les persones destinatàries en actiu i en situació de baixa temporal, el menú de cada persona destinatària, les rutes de servei i els horaris de lliurament pactats amb cada persona destinatària, els fulls de seguiment de les persones destinatàries dels últims sis mesos, les persones destinatàries que tenen microones en préstec, i el calendari laboral del personal a subrogar (si fos el cas) en un termini d'entre 10 i 8 dies previs a la finalització del contracte.
- Tornar a BSA/Ajuntament totes les dades relatives a les persones destinatàries del servei en el format i estructura que estableixi l'Ajuntament o entregar-les al nou adjudicatari si BSA/Ajuntament així ho indiquen.
- Definir un procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs i havent cobrat l'última factura del servei.
- BSA/Ajuntament podrà demanar que es lliurin a les seves dependències els microones que s'han comprat i els quals estiguin emmagatzemats i en el moment de la fi del contracte no estiguin adjudicats a cap persona destinatària del servei.

Caldrà garantir en tot moment la prestació del servei sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigibles.

14. MILLORES

Les empreses licitadores podran presentar propostes concretes d'abast tècnic addicionals a les específicament reflectides en els apartats anteriors en concepte de millores, les quals han d'estar descrites, detallades, amb una valoració econòmica, adjunta la seva descripció i temporalitzades en l'any de contracte que estableix el plec. En cas de pròrroga, les millores s'hauran de mantenir durant la vigència de la mateixa. La quantificació econòmica de les millores es demana únicament a efectes informatius.

Es proposen com a millores:

Millores avaluables mitjançant criteris subjectius (sobre B):

- Valoració nutricional dels casos nous per part de la nutricionista del servei per tal de definir el menú a lliurar. Consistent en la valoració nutricional prèvia a l'inici del lliurament dels àpats per un/a nutricionista.
- Valoració nutricional en els casos actius per part de la nutricionista del servei: garantir una valoració nutricional a l'any per fer seguiment de les necessitats nutricionals de les persones destinatàries del servei.
- Implantació de mesures d'atenció centrada en la persona mitjançant les quals les persones destinatàries puguin triar els dies més significatius de festa nacional i el dia de Sant Anastasi el menú que volen menjar (el dia 1 de gener, el dia 11 de maig, el dia 24 de juny, el dia 15 d'agost, el dia 1 de novembre, el dia 25 de desembre).
- Fer formació als repartidors del menjar al domicili del servei en almenys dues d'aquestes matèries en els primers tres mesos del servei (cada formació haurà de tenir un mínim de 10 hores): formació de riscos laborals, detecció de situacions de risc social, alimentació i nutrició, manipulació d'aliments, seguretat alimentària, primers auxilis i comunicació assertiva amb les persones destinatàries.

Millores avaluables automàticament (sobre C):

- Coordinador/a tècnic/a del servei amb titulació universitària (diplomatura o grau) en l'àmbit de les ciències socials (treball social, educació social, psicologia o similar) o en l'àmbit de la salut (infermeria, nutrició o equivalents).
- Disposar de repartidors/es amb titulació d'auxiliar de geriatria, auxiliar d'infermeria, integració social o similar.
- Acreditar l'ús de productes ecològics i/o de proximitat KM0.
- Donació anual al servei de 2 neveres per les persones destinatàries del servei que indiqui BSA/Ajuntament, incloent el trasllat i instal·lació de les mateixes al domicili de les persones destinatàries.

L'acceptació de l'oferta global implica el compromís, per part de l'entitat que resulti adjudicatària, de la implementació d'aquestes millores, el cost de les quals ha de quedar inclòs en l'oferta econòmica presentada, no podent ser objecte de facturació addicional per part de l'empresa contractada.

Totes les millores que no constin temporalitzades a l'oferta tècnica s'hauran d'implantar en un màxim de 30 dies naturals des de l'inici del contracte.

15. CONDICIONS ECONÒMIQUES

El preu màxim de licitació per una anualitat corresponent als serveis objecte del contracte s'estableix en 136.535,12 € IVA no inclòs, desglossats en 135.584,72 € (IVA no inclòs) per al servei d'àpats i 950,40 € (IVA no inclòs) per al pagament dels microones.

El preu unitari màxim del menú, incloent el desplaçament al domicili i el seu lliurament, s'estableix en 12,38 € (IVA no inclòs).

El preu unitari fixe que es pagarà pel lliurament de microones serà de 95,04 € IVA no inclòs i 115,00 € IVA inclòs (en aquest preu s'inclou la compra, el trasllat, el manteniment, la recollida al finalitzar el préstec del mateix a la persona destinatària, l'emmagatzemament fins una nova distribució a una altra persona destinatària; també inclou el desplaçament a noves persones destinatàries que el puguin tenir en préstec).

L'import màxim de licitació (IVA no inclòs) s'ha calculat en base al següent desglossament:

	Preu unitari màxim	Persones destinatàries	Dies/any	Total any (IVA no inclòs)
Àpats	12,38	30	365	135.584,72

** Petita desviació per efecte d'arrodoniment del preu unitari*

Microones	95,04	10		950,40
-----------	-------	----	--	--------

Anualitat IVA no inclòs	136.535,12
-------------------------	-------------------

(*) El preu unitari exacte seria de 12,38216621 €. S'ha arrodonit a 2 decimals per raons operatives i de facturació.

El volum d'activitat especificat és orientatiu, i es basa en els registres històrics i les previsions futures d'activitat de BSA/Ajuntament; l'adjudicatari s'adaptarà en tot moment a les necessitats reals de consum de BSA/Ajuntament, sense quedar obligada BSA/Ajuntament a exhaurir l'import estimat del present contracte.

El contracte s'adjudicarà al preu unitari ofert pels licitadors per àpat, i el servei es facturarà aplicant el preu unitari adjudicat per àpat al volum d'activitat efectivament realitzada. El microones es pagarà a un preu fixe unitari de 95,04 € IVA no inclòs i 115,00 € IVA inclòs.

Es considera que l'import d'adjudicació és un preu màxim, estimatiu i no vinculant.

Per a la valoració de l'oferta econòmica, la fórmula de càlcul establerta s'aplicarà sobre els preus unitaris oferts pels licitadors, els quals no poden superar els preus unitaris màxims fixats a l'Annex OE i en el present plec.

En cas de sol·licitar sopars, el preu unitari màxim del sopar s'estableix en 3,86 € (IVA no inclòs). Atès que el lliurament de sopars tindrà la consideració de modificació contractual, el preu unitari ofert per l'adjudicatari serà el que s'aplicarà en cas que BSA/Ajuntament procedeixi a exercir la modificació de contracte.

El preu unitari del menú s'ha calculat de la següent manera:

Per als àpats:

DESPESES SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI			
TOTAL USUARIS	30		
TOTAL DIES DE SERVEI	365		
TOTAL ÀPATS POSSIBLES A L'ANY	10950		
RESUM DE DESPESES			
RESUM DESPESES DIRECTES			
DESPESES PERSONAL	62.069,21 €		
DESPESES MATERIALS I MATÈRIA PRIMA	50.250,86 €		
DESPESES LOGÍSTICA	1.875,50 €		
TOTAL COSTOS	114.195,57 €		
RESUM DESPESES INDIRECTES			
DESPESES ESTRUCTURA	14.057,58 €		
MARGE EMPRESARIAL			
6%	7.331,57 €		
DESPESA TOTAL DEL SERVEI			
TOTAL COST DEL SERVEI	135.584,72 €		
PREU ÀPAT SENSE IVA	12,38 €		
PREU ÀPAT AMB IVA	13,62 €		

* Càlcul segons conveni estatal del sector laboral de restauració col·lectiva.

Per als sopars:

DESPESES SERVEI D'ÀPATS A DOMICILI			
TOTAL USUARIS	30		
TOTAL DIES DE SERVEI	365		
TOTAL ÀPATS POSSIBLES A L'ANY	10950		
RESUM DE DESPESES			
RESUM DESPESES DIRECTES			
DESPESES PERSONAL	8.006,72 €		
DESPESES MATERIALS I MATÈRIA PRIMA	31.919,25 €		
TOTAL COSTOS	42.321,53 €		
MARGE EMPRESARIAL			
6%	2.395,56 €		
DESPESA TOTAL DEL SERVEI			
TOTAL COST DEL SERVEI	42.321,53 €		
PREU ÀPAT SENSE IVA	3,86 €		
PREU ÀPAT AMB IVA	4,25 €		

* Càlcul segons conveni estatal del sector laboral de restauració col·lectiva.

La facturació es realitzarà mensualment atenent al total de menús lliurats en el període que compregui cada factura. La forma de pagament serà mitjançant transferència bancària, en els terminis establerts per la llei.

L'adjudicació corresponent al present expedient quedarà sotmesa a la condició suspensiva d'existència de crèdit adequat i suficient, d'acord amb allò previst a l'article 117 de la LCSP. Si aquest contracte es formalitza en l'exercici anterior a l'inici de la seva execució, el crèdit pressupostari restarà condicionat a l'aprovació o pròrroga dels pressupostos municipals corresponents.

16. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PELS LICITADORS – SOBRE B

La documentació presentada ha de seguir el següent ordre i estar degudament indexada, amb una extensió màxima de 20 pàgines impreses per una sola cara en lletra Arial 11 i interlineat de 1,5 (el annexos no estan inclosos en aquestes pàgines i han de tenir l'extensió màxima fixada al costat de cada annex).

La documentació que excedeixi del màxim marcat no serà valorada en la part que excedeixi d'aquest màxim, i es tindrà en compte per a la puntuació només la informació incorporada fins aquest màxim.

A les ofertes tècniques no personalitzades per a BSA, o que facin referències a altres serveis o ajuntaments, se'ls assignarà una puntuació de zero punts, per entendre que l'oferta no és específica pel servei que s'està licitant.

1. Índex

2. Presentació de l'empresa i memòria de l'activitat en relació a serveis d'àpats a domicili i a serveis d'atenció social.

3. Proposta d'organització del servei:

3.1 Estructura organitzativa: organigrama. Definir tot el personal adscrit al servei, la seva categoria professional, la seva dedicació en hores setmanals, les seves funcions dins del servei i la seva relació amb BSA/Ajuntament si s'escau.

3.2 Metodologia de treball i relacions amb les persones destinatàries, des de la compra del menjar, l'elaboració dels àpats, distribució dels àpats, lliurament al domicili i seguiment de l'estat dels àpats en els domicilis.

3.3 Proposta de menús, presentació dels menús, fitxa tècnica dels plats i descripció dels principals proveïdors, descripció de la proposta de transport i metodologia del lliurament al domicili. *A l'annex 1 s'haurà d'incloure la proposta de menús per 12 mesos i a l'annex 2 s'haurà d'incloure un model de fitxa tècnica d'almenys dos primers plats i dos plats principals.*

3.4 Servei d'atenció a BSA/Ajuntament: Proposta de coordinació amb BSA/Ajuntament, horari d'atenció, professionals de referència, canals de comunicació per les comunicacions ordinàries i incidències, circuit de resolució d'incidències i queixes.

3.5 Enumeració dels protocols indicats als sol·licitats. *Els protocols hauran d'estar adjunts a l'annex 3 i amb un màxim d'una pàgina per cada protocol i hauran d'incloure com a mínim la següent informació: nom del protocol, objectius, activitats/circuit, temporalització i persona responsable.*

3.6 Altres protocols diferents als mínims establerts i que poden estar relacionats amb la gestió i provisió del servei. *(es poden incloure altres protocols per la seva puntuació relacionats amb l'objecte del contracte).*

3.7 Pla d'acció per atendre situacions d'urgència i/o emergència social per les quals es poden donar altes massives de servei fora dels dies proposats de lliurament dels àpats.

3.8 Descripció dels medis informàtics i tecnologies de suport: per la gestió del servei.

3.9 Descripció del sistema de fitxatge del lliurament d'àpats i el seu control.

4. Pla de qualitat i de millora contínua

4.1 Pla de qualitat: seguiment de la qualitat del menjar, des de la compra, l'elaboració i el lliurament a les persones destinatàries. Seguiment en matèria d'higiene i seguretat alimentària.

4.2 Sistema de control de gestió, de resultats (definició dels indicadors) i quadre d'autoavaluació.

4.3 Proposta de fitxa de seguiment de la persona destinatària.

4.4 Pla de formació dels treballadors: definir els cursos obligatoris durant el contracte i possibles pròrrogues, la temporalització (quan es faran) i el total d'hores per curs.

4.5 Accions orientades a la millora del servei: accions dins de la pròpia empresa per millorar el servei.

4.6 Enquestes de satisfacció: identificació de la tipologia de l'enquesta, metodologia i total de persones a qui es farà l'enquesta.

5. Millores avaluables mitjançant criteris subjectius, d'acord a la clàusula 14 del present plec. Les propostes de millora han de definir-se de la següent manera: definició, objectius, temporalització, quantificació econòmica (només informativa), avaluació i persones implicades.

5.1 Valoració nutricional dels casos nous per part de la nutricionista del servei per tal de definir el menú a lliurar. Consistent en la valoració nutricional prèvia a l'inici del lliurament dels àpats per un/a nutricionista. *Descriure com es realitzarà la valoració i les propostes de menús en funció de la valoració realitzada.*

5.2 Valoració nutricional en els casos actius per part de la nutricionista del servei: garantir una valoració nutricional a l'any per fer seguiment de les necessitats nutricionals de les persones destinatàries del servei. *Descriure com es farà aquesta valoració.*

5.3 Implantació de mesures d'atenció centrada en la persona mitjançant les quals les persones destinatàries puguin triar els dies més significatius de festa nacional i el dia de Sant Anastasi el menú que volen menjar (el dia 1 de gener, el dia 11 de maig, el dia 24 de juny, el dia 15 d'agost, el dia 1 de novembre, el dia 25 de desembre). *Informar com es farà el triatge dels menús, el temps d'anticipació i la garantia de compliment.*

5.4 Fer formació als repartidors del menjar al domicili del servei en almenys dues d'aquestes matèries en els primers tres mesos del servei (cada formació haurà de tenir un mínim de 10 hores): formació de riscos laborals, detecció de situacions de risc social, alimentació i nutrició, manipulació d'aliments, seguretat alimentària, primers auxilis i comunicació assertiva amb les persones destinatàries. *Aportar Pla de formació; es tindrà en compte la formació de com a mínim 10 hores per matèria.*

Annexos

Annex 1. Proposta de menús per 12 mesos (màxim 12 pàgines).

Annex 2. Model de fitxa tècnica de dos primers plats i dos segons plats (màxim 4 pàgines).

Annex 3. Protocols mínims *(s'han d'incloure els protocols mínims sol·licitats a l'apartat 5.2; cada protocol tindrà una extensió màxima d'un full)*.

Annex 4. Altres protocols *(l'extensió màxima de cada protocol serà d'un full i han d'estar vinculats al servei objecte de contracte i com a màxim s'inclouran 5 protocols)*.

Annex 5. Model de documentació i informe de valoració incidència/queixa. Model d'informe de traçabilitat d'un plat *(màxim un full per document)*.

Annex 6. Model d'enquesta de satisfacció *(màxim un full)*.

Annex 7. Altres annexos *(es dona la llibertat a les empreses licitadores de poder incloure un altre annex de màxim dos fulls per ampliar alguna informació de la sol·licitada al plec)*.

17. DOCUMENTACIÓ A APORTAR PELS LICITADORS – SOBRE C

1. Oferta econòmica, criteris automàtics i millores avaluables automàticament, d'acord a l'Annex OE.

2. Documents acreditatius dels criteris avaluables automàticament:

- a) Aportació del Pla d'inserció laboral per la contractació de personal que pertany a col·lectius amb risc d'exclusió social.
- b) Relació de la flota de vehicles adscrits al contracte, detallant el número de matrícula, identificant els que tenen etiqueta zero o ECO, i adjuntant l'esmentada etiqueta.
- c) Descripció dels envasos i bosses que s'utilitzaran per a la prestació del contracte i adjuntar fotografia.

3. Documents acreditatius de les millores avaluables automàticament, d'acord a la clàusula 14 del present plec:

- a) Còpia de la titulació del coordinador/a tècnica.
- b) Còpia de la titulació de tots els repartidors/es adscrits al contracte.

- c) Declaració responsable acreditant l'ús de productes ecològics i/o de proximitat Km 0 i detallant en quines categories d'aliments es faran servir i el proveïdor que els subministrarà.
- d) Declaració responsable conforme el licitador es compromet a la donació de dues neveres, incloent el trasllat i instal·lació de les mateixes al domicili de les persones destinatàries que BSA/Ajuntament determini, per cada anualitat d'execució del contracte. Cal aportar també fitxa tècnica de les neveres que es lliuraran i valoració econòmica (només a títol informatiu).

Es recorda que la inclusió en el sobre B de documentació que s'hagi d'incloure en el sobre C, de forma que es conegui anticipadament part de l'oferta quan encara no procedeix, comportarà **l'exclusió del licitador** per vulneració del secret de les proposicions que regeix fins al moment de la seva obertura, sempre i quan es valori que s'ha produït una contaminació real.