

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ MITJANÇANT  
PROCEDIMENT OBERT I TRÀMIT ORDINARI DEL CONTRACTE DEL SERVEI D'ÀPATS  
A DOMICILI DE L'ORGANISME AUTÒNOM MUCICIPAL D'ASSISTÈNCIA INTEGRAL,  
SOCIAL I SANITÀRIA DE L'AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ**

**Identificació de l'expedient**  
Núm.Exp. 11/2023/eAISSA

**1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A PRESTAR**

**1.1. Especificació del servei d'àpats a domicili**

**1.2. Menús i dietes**

**1.3. Estimació de consums**

**1.4. Requeriments del servei**

**1.5. Recursos Humans**

**1.6. Qualitat del servei**

**1.7. Finalització del contracte i traspàs**

**1.8. Prevenció Riscos Laborals**

**1.9. Protecció de Dades**

**1.10.**  
de Responsabilitat Civil

**Pòlissa**

**1.11.**  
ació de caràcter laboral

**Inform**

**1.12.**  
ació

**Factur**

**2. PROPOSTA TÈCNICA D'ACTUACIÓ**



## **1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A PRESTAR**

### **1.1. Especificacions del servei d'àpats a domicili**

Prestació del servei d'elaboració, repartiment i lliurament setmanal dels àpats a domicili, gestionat per l'OAM AISSA mitjançant l'encàrrec al mitjà propi personificat realitzat per l'Ajuntament de Vilanova i La Geltrú, adreçat a persones grans residents al municipi, que viuen soles, i/o a persones amb malalties o convalescents amb dificultats per fer la compra i cuinar els aliments, i amb la garantia que es compleixen unes normes dietètiques i de nutrició adequades.

L'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar el sistema de línia freda com a tècnica de producció i distribució dels aliments, que comporta la necessitat del seu emmagatzematge en frigorífic i en el moment del consum ser escalfats en forn microones.

### **1.2. Menús i dietes**

El menú consta d'un sol àpat diari que ha d'incloure un primer plat, un segon plat amb guarnició, postres i pa. Han de estar planificats i elaborats seguint les pautes d'una dieta equilibrada. L'empresa adjudicatària valorarà les recomanacions de les persones expertes, les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut i les normatives alimentàries vigents.

Els menús que s'elaborin hauran de complir els següents objectius:

- Oferir una alimentació completa i equilibrada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Ser variada, adaptant-se a les necessitats, gustos i hàbits de les persones usuàries.
- Tenir una rotació mínima de quatre setmanes i mínim 2 temporades.
- Estar convenientment elaborada i condimentada.
- Estar basada en productes de proximitat i estacionals adaptats a l'època de l'any.

S'hauran d'incloure a la planificació de menús les següents dietes i les seves combinacions. La petició dels menús estarà motivada amb un informe mèdic (que estarà en l'expedient de serveis socials) que determini el tipus de dieta que la persona necessita, en cas d'intoleràncies i/o al·lèrgies alimentàries, i/o d'altres necessitats específiques a tenir en compte en l'assignació del tipus de menú:

- Basal o normal
- Triturada
- Hiposòdica
- Hipercalòrica



- Hipocalòrica
- Per a diabètics
- Sense porc
- Tova o de fàcil masticació

L'elaboració i transport dels àpats fins el domicili de l'usuari serà en línia freda. El temps de conservació dels aliments haurà de ser de mínim 15 dies.

Els menús tindran una rotació mínima mensual; i com a mínim dues temporades (estiu i hivern). Els menús hauran de tenir supervisió per part d'un/a especialista en nutrició i dietètica; i hauran d'estar prèviament aprovats pel responsable del contracte de l'OAM AISSA. L'empresa adjudicatària presentarà la proposta de menús amb un mínim de 10 dies d'antelació a la posada en marxa.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans necessaris per l'elaboració d'un menú alternatiu amb la finalitat de solucionar situacions imprevistes. Els canvis en els menús seran comunicats als les persones usuàries i a la persona responsable de l'OAM AISSA.

Els següents dies festius s'oferirà menú especial:

- 01 gener ANY NOU
- 06 gener DIA DE REIS
- 17 gener SANT ANTONI
- 24 desembre NIT DE NADAL
- 25 desembre NADAL
- 26 desembre SANT ESTEVE
- 31 desembre CAP D'ANY

Es valorarà l'oferta d'altres menús especials, amb motiu d'altres dates senyalades.

Els tipus de dietes disponibles atendran els criteris d'alimentació adequada al col·lectiu objecte del Servei. Inclouran les modificacions necessàries per tal d'adaptar-se a les característiques personals de cada usuari (aversions i al·lèrgies).

### 1.3. Estimació de consums

L'estimació de consums es basen en l'històric dels dos darrers anys. Els consums són orientatius. El nombre d'àpats previstos aniran a risc i ventura de l'adjudicatari.

| àpats/setmana | Nombre beneficiaris |
|---------------|---------------------|
| 7             | 52                  |
| 5             | 15                  |



|   |   |
|---|---|
| 4 | 9 |
| 3 | 6 |
| 2 | 5 |

| Any      | Àpats/any     |
|----------|---------------|
| any 2021 | <b>25.300</b> |
| any 2022 | <b>24.800</b> |

#### 1.4. Requeriments del servei

##### Peticions

Les sol·licituds d'alta en aquest servei es tramiten mitjançant el departament de Serveis Socials de l'Ajuntament, qui les trameta a AISSA. AISSA fa la petició a l'empresa adjudicatària, qui iniciarà el servei amb un màxim de 7 dies naturals, a partir de la petició.

L'OAM AISSA cada dilluns farà arribar a l'empresa adjudicatària, en el format que s'estableixi entre les dues parts, la informació d'altres i baixes. Setmanalment comunicarà les modificacions i incidències que es vagin produint: variació en la dieta, aversions, canvis en el nombre d'àpats setmanals, etc... Les peticions que arribin abans de dilluns a les 12h es serviran el dimecres. Les peticions que arribin després d'aquest dia s'iniciarà el servei la propera setmana. L'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'OAM AISSA el full d'alta del servei d'àpat a domicili, amb la informació necessària per tal de tramitar les altes dels usuaris. En l'oferta tècnica, les empreses licitadores entregaran un model d'aquest full.

Quan s'iniciï un nou servei ordinari, el coordinador tècnic de l'adjudicatari realitzarà la primera visita al domicili que haurà estat acordada telefònicament i on:

- Es validarà l'inici del servei d'acord amb les condicions de l'habitatge
- Informar del procés de la prestació del servei: Personal de repartiment, telèfons de contacte, horaris d'atenció,...
- Instruir sobre la conservació, escalfat i consum dels productes.
- Informar sobre el procés de distribució, horaris,...

##### Modificació del servei

El servei acordat inicialment podrà ser modificat a petició de la persona usuària, els centres de salut, els familiars, o bé a instància del/la professional referent, sempre que s'addueixi causa justificada.

AISSA els comunicarà a l'empresa adjudicatària mitjançant els sistemes d'informació i comunicació establerts. Els terminis per aplicar les



modificacions comunicades seran els mateixos que per les altes del servei.

### **Baixes temporals**

El servei es podrà interrompre temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili per raons voluntàries (vacances, estada a casa d'un familiar, i d'altres), o bé forçoses (hospitalització). El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que en va motivar la interrupció.

De la mateixa manera que les modificacions, les baixes temporals s'hauran de comunicar a l'empresa adjudicatària per part d'AISSA mitjançant els sistemes d'informació i comunicació establerts.

### **Baixes definitives**

La persona usuària podrà causar baixa definitiva del servei per les causes següents:

- Èxitus
- Interrupció del servei superior als 2 mesos
- Decisió de la persona usuària
- Canvi de domicili de residència fora de Vilanova i la Geltrú
- Ingress a residència de gent gran o altre equipament col·lectiu
- Finalització del període de servei previst
- Decisió del/la tècnic/a referent municipal, per
  - o Compliment dels objectius previstos d'actuacions temporals.
  - o Deixar de complir els requisits establerts per gaudir del servei.
  - o Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració i del pacte de prestació del servei.

### **Incidències en el desenvolupament del servei**

- En cas de produir-se incidències en relació als menús que ha de rebre cada persona usuària, així com la manca total o parcial d'alguna part dels menús, o bé recepció d'aliments en males condicions (d'envasat o altres), es repararà la no conformitat amb urgència.
- En cas d'observar-se alguna incidència en els domicilis on es realitzi el repartiment d'àpats per part de l'empresa adjudicatària, s'informarà al coordinador/a d'AISSA en un termini no superior a 12hores. Si es detecta una situació de risc, s'avisarà també als serveis d'urgències socials, urgències mèdiques, policia local, etc. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària facilitarà als repartidors un protocol i se'ls farà la formació pertinent sobre indicadors de risc observables.
- AISSA haurà de ser informada amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat, inclosa la modificació de l'horari de lliurament, amb un termini mínim de 24 hores, sempre que no es tracti de causes imprevistes o sobrevingudes.

### **Transport**

- Compliment de la normativa vigent en el transport de matèries primeres i manipulació.
- Utilitzar recipients pel transport del menjar adequats, preferentment amb



tanca hermètica.

- Els vehicles disposaran d'identificació corporativa.

### **Envasat**

Els envasos de repartiment hauran de contenir, com a mínim:

- Identificació de l'empresa i número de telèfon de contacte
- Tipus de dieta
- Descripció del menú
- Data d'envasat
- Dia de consum
- Data màxima de caducitat
- Temperatura de conservació
- Instruccions de regeneració i consum

La mida de la lletra ha de permetre la lectura a persones amb pèrdua d'agudes visual. L'empresa adjudicatària és la responsable dels recipients i la composició dels materials en contacte amb els aliments.

### **Lliuraments**

El lliurament dels àpats es farà un cop per setmana en el propi domicili de l'usuari. La distribució serà els dimecres de 10h a 17h. concretant amb l'usuari les franges d'entrega i amb un marge de variació de 2 hores.

S'acordarà un punt de recollida alternatiu (dotat d'equip de refrigeració pel manteniment dels àpats fins a la seva entrega) en el qual dipositar les safates en el cas de no haver pogut fer el lliurament en el domicili. En els casos que es requereixi, el servei inclourà la col·locació dels aliments al refrigerador de l'usuari.

En el cas de que es produeixin incidències, com manca total o parcial del menú, entrega fora del recipient, producte en males condicions i similars, l'empresa adjudicatària restarà obligada a reparar aquesta no conformitat amb urgència.

### **Compromisos mínims de l'adjudicatari**

1. Comprovació de que la instal·lació elèctrica de l'habitatge està preparada per suportar els electrodomèstics imprescindibles pel servei.
2. En els casos que la persona usuària no disposi de microones, cal que l'empresa licitadora en deixi un en dipòsit; sense compensació econòmica; ni de l'ens contractant ni de la persona usuària.
3. Suport tècnic per l'ajustament de la dieta, sempre que sigui per necessitats derivades d'una situació de salut.
4. Retirada del domicili d'aquell menjar que no ha estat consumit i es trobi en procés de caducitat no apte per el seu consum.
5. Periòdicament s'haurà de revisar la temperatura del frigorífic i del microones, i el seu correcte funcionament
6. Mantenir informats als seus interlocutors d'AISSA pel que fa a



modificacions i baixes del personal (vacances, permisos, suplències i altres canvis); amb la suficient antelació per poder donar resposta a qualsevol dubte o reclamació dels usuaris.

7. El/la repartidor/a haurà d'informar i assessorar als usuaris en aquelles qüestions i dubtes que manifestin respecte el servei.
8. Les incidències s'hauran de notificar en el mínim temps possible<.les greus de forma immediata. i les lleus en un termini inferior de 24 hores. La via de comunicació serà a través de correu electrònic.
9. Mensualment l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe de la prestació del servei que inclogui: número dels serveis atesos, altes i baixes, tipus de dietes, incidències i resolució d'aquestes. A l'inici del contracte l'empresa adjudicatària haurà de presentar un model d'informe, que haurà de ser aprovat per AISSA.
10. Designar una persona responsable per coordinar el servei i per garantir la prestació efectiva del mateix, i com interlocutora vàlida amb les persones responsables d'AISSA. Entre les seves funcions hi haurà la supervisió, seguiment, resolució d'incidències i propostes de millora del servei.

### 1.5. Recursos Humans

Els recursos humans actualment adscrits a la prestació del servei són els inclosos a l'annex 3 del PCAP, i l'empresa adjudicatària està obligada a subrogar tot aquest personal. Aquesta subrogació es farà en la mateixa data d'inici del contracte. Aquest personal no tindrà cap mena de vincle laboral amb l'OAM AISSA.

L'empresa adjudicatària disposarà de tot el personal necessari per a dur a terme les tasques contingudes en aquest plec.

L'empresa adjudicatària haurà de fer-se càrrec de la gestió integral del personal propi i es farà plenament responsable de la cobertura permanent del servei; restant obligada a la substitució de les baixes per malaltia, vacances, vaga,...

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei de dietètica per confeccionar els menús.

Les empreses licitadores hauran de presentar en la seva proposta tècnica l'organigrama, indicant categories, càrrecs i funcions de cada una de les persones assignades al servei. L'OAM AISSA podrà verificar, a través dels mitjans que consideri més adients, que l'empresa adjudicatària ha adscrit al contracte tot el personal compromès.

Els recursos humans seran degudament organitzats i especialitzats segons l'àrea funcional en què es trobin assignats. El personal de cuina tindrà titulació acreditativa de cuiner/a, i en tots els casos, els treballadors i treballadores disposaran de la formació preceptiva i al dia per a la manipulació d'aliments dins el seu sistema de prerequisits com a part de la gestió en seguretat alimentària.

L'empresa contractista haurà de presentar un pla de formació continuada pel seu personal, amb cronograma i que doni resposta a les necessitats del servei.



L'empresa contractista donarà compliment al conveni aplicable en el sector en totes les seves disposicions. També complirà la legislació vigent en matèria d'igualtat entre els homes i dones treballadores; quant a sou i resta de drets.

Les modificacions que es produeixin en matèria de recursos humans adscrits al servei seran comunicades amb una antelació mínima de 24 hores, i per escrit, als responsables d'AISSA.

Tant l'empresa contractista com l'OAM AISSA nomenaran responsables del contracte per resoldre o coordinar el funcionament del servei. Es reuniran periòdicament o sempre que sigui necessari per avaluar el desenvolupament del servei i vetllar pel seu bon funcionament.

L'empresa adjudicatària uniformarà degudament i al seu càrrec al personal que presti el servei, i els proporcionarà l'equip de protecció individual requerit en cada moment. El personal anirà vestit amb roba de feina i adequat en funció dels riscos associats al seu lloc de treball; i en un lloc visible aniran identificats amb el seu nom i el de l'empresa. Els uniformes seran d'ús exclusiu pel desenvolupament del servei. L'aspecte general dels treballadors i de la seva roba serà extremadament pulcre.

#### **1.6. Qualitat del servei**

La persona responsable del contracte serà l'encarregada del control i coordinació amb l'empresa adjudicatària, amb la quals es tractarà directament els afers relacionats amb el desenvolupament del servei.

Entre les tasques a desenvolupar per la persona responsable del contracte hi haurà:

- Realitzar reunions periòdiques
- Realitzar inspeccions periòdiques per comprovar la qualitat de les matèries primeres i productes elaborats
- Controlar el compliment de les condicions contractuals i prestacions del servei
- Controlar el compliment de les normatives higienicosanitàries i d'altres establertes legalment
- Gestionar les reclamacions i queixes
- Realitzar seguiment dels indicadors clau

L'empresa licitadora haurà de lliurar periòdicament, mínim quatre vegades a l'any el resultat dels controls sanitaris i analítics efectuades en instal·lacions i matèries primeres utilitzades per elaborar els menús objecte del contracte.

#### **1.7. Finalització del contracte i traspàs**

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi efectuarà un traspàs a la nova adjudicatària abans de l'inici de la nova prestació; amb l'objectiu de minimitzar l'afectació a les persones usuàries..

#### **1.8. Prevenció Riscos Laborals**

L'empresa adjudicatària garantirà a tots els treballadors (propis o subcontractats)





tots els mitjans de seguretat necessaris, obligant a complir tota la legislació vigent en matèria de salut laboral, en particular la normativa de Prevenció de Riscos Laborals (Llei 31/1995 i normativa de desenvolupament), essent el seu incompliment motiu de resolució del contracte, en virtut del que es contempla en el punt 3 de l'article 24 de la llei esmentada.

En compliment específic de l'article 24 de la Llei 31/1995 de "Coordinació d'Activitats Empresariales" caldrà fer seguiment al procediment intern que l'OAM AISSA té establert.

En el cas que a l'OAM AISSA se li imposés alguna sanció per part de l'autoritat competent com a conseqüència de l'incompliment de mesures preventives per part del personal de l'empresa adjudicatària, l'OAM AISSA repercutirà i deduirà aquestes quantitats de les factures que hagi d'abonar a l'empresa.

### **1.9. Protecció de dades**

L'empresa adjudicatària tindrà el deure de guardar la màxima confidencialitat sobre les dades relatives a la salut de les persones usuàries de les quals pugui tenir coneixement per raó de contracte, responsabilitzant-se que el seu personal compleixi aquesta obligació.

La vulneració del deure de confidencialitat sobre les esmentades dades o l'incompliment de les obligacions de protecció de dades de caràcter personal per part de l'empresa o personal al seu servei, podrà ser causa de resolució del contracte, sense perjudici de les accions de responsabilitat civil o penal que s'escaiguin.

### **1.10. Pòlissa de Responsabilitat Civil**

L'adjudicatari, una vegada rebuda la comunicació i prèviament a la signatura del contracte, haurà de subscriure una assegurança de responsabilitat civil per un import mínim de 100.000,00 euros, pels danys que es puguin ocasionar en el desenvolupament del servei objecte d'aquest contracte als usuaris.

### **1.11. Informació de caràcter laboral**

L'empresa adjudicatària s'obliga a presentar mensualment els justificants de pagament de les cotitzacions a la Seguretat Social, models TC-1 i TC-2, i trimestralment un certificat d'estar al corrent de les obligacions fiscals. En cas que no es facin efectius els sous, cotitzacions del personal i impostos corresponents, l'OAM AISSA deduirà o retindrà del pagament mensual aquestes quantitats. En cas de reiteració en l'impagament serà causa de resolució contractual.

### **1.12. Facturació**

La facturació serà electrònica i mensual i farà referència al servei efectivament prestat el mes anterior i es presentarà a l'OAM AISSA abans del dia 5 del mes següent al servei efectuat, desglossat per persona beneficiària.

Es confeccionarà amb data de l'últim dia del mes corresponent a la prestació del servei facturat.



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

## **2. PROPOSTA TÈCNICA D'ACTUACIÓ (a inserir al sobre B)**

Per tal de que els serveis tècnics de l'OAM AISSA puguin valorar amb objectivitat cada una de les ofertes presentades per les empreses licitadores, **és necessari que la proposta tècnica d'actuació es presentin detallades i identificables en els seus apartats segons les denominacions i epígrafs que a continuació es descriuen**, essent la valoració de cada un d'ells el que es descriu als criteris d'adjudicació en el Quadre de Característiques:

### **1. Pla de menús**

- Proposta de menús: Composició, rotació, variacions estacionals, festivitats.
- Tipus de dietes: Adaptació al tipus d'usuari, oferta per usuaris amb diferents patologies, oferta per usuaris amb al·lèrgies alimentàries, menús adaptats a diferents cultures i/o religions.
- Procedència de productes i matèries primeres amb criteris de proximitat; i la inclusió de productes saludables. Relació de les principals marques comercials dels productes ofertats
- Fitxes tècniques: descripció de productes, gramatges, recepta, al·lèrgens, elaboració, valoració nutricional,...
- Vida útil dels productes envasats: Caducitats

### **2. Logística i distribució**

- Organització del transport i repartiment
- Seguretat Alimentària en el transport
- Protocols i control de lliuraments

### **3. Seguretat i Qualitat**

- Política de qualitat, proposta d'indicadors, processos de seguiment i avaluació
- Pla de gestió de la seguretat alimentària
- Model de Pla de Neteja i Higiene de la Cuina Central
- Sistemes d'envasat
- Protocol d'instrucció en la manipulació dels aliments per les persones ateses
- Sistema pel control de caducitats i incidències en recipients o contingut del'estoc de l'usuari; i retirada.

### **4. Recursos Humans**

- Dimensionament de la plantilla assignada i dotació de personal
- Proposta organitzativa i organigrama de servei; inclou currículum vitae i funcions



- Pla de formació; indicant durada i contingut dels cursos i cronograma d'execució

## **5. Mitjans Tècnics**

- Mitjans tècnics aportats per la prestació del servei
- Sistema de comunicació per que els usuaris comuniquin reclamacions, queixes i suggeriments
- Circuit de comunicació amb els serveis socials de l'Ajuntament
- Proposta de formulari d'altres i modificacions d'usuaris

## **6. Organització empresarial**

- Descripció del Serveis Centrals
- Procediment de Compres i Aprovisionament; i selecció de proveïdors
- Pla de Contingència: actuació en cas de situacions extraordinàries que dificultin el subministrament d'àpats a usuaris
- Pla de sostenibilitat específic del servei: proposta de mesures i implantació
- Pla de responsabilitat social corporativa i atenció social als usuaris; incloent procediments i protocols per la observació i detecció de possibles situacions de fragilitat, risc i/o maltractament.