

CODI DE VERIFICACIÓ	 4X3Q 2B5Q 5H2F 2C6R 040N				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2022/1728	DOCUMENT NÚM.	ACS16I0A78	DATA	07-04-2022
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMpte	LICITACIÓ SERVEI ÀPATS A DOMICILI 2022-2024				

**CONTRACTE DE SERVEIS
PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA**

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES REGULADOR DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'ÀPATS A DOMICILI D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA DELS SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL 2022-2024

CODI DE VERIFICACIÓ	 4X3Q 2B5Q 5H2F 2C6R 040N				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2022/1728	DOCUMENT NÚM.	ACS16I0A78	DATA	07-04-2022
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPT	LICITACIÓ SERVEI ÀPATS A DOMICILI 2022-2024				

ÍNDEX

CLÀUSULA 1. OBJECTE	3
CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ I OBJECTIUS	3
2.1. Definició	3
2.2. Objectius	3
2.3 Principis bàsics	4
CLÀUSULA 3. PERSONES DESTINATÀRIES	4
CLÀUSULA 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI	5
4.1. Distribució dels àpats	7
CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	8
5.1. Prescripció del servei d'Àpats	8
5.2 Activació del servei	8
5.3. Interrupcions temporals del servei	8
5.4. Preu i facturació dels serveis	8
5.5. Prestació efectiva del Servei d'Àpats a Domicili	9
INICI DEL SERVEI	9
LLIURAMENT D'ÀPATS	10
CLÀUSULA 6. PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS	11
6.1. Estructura dels menús	11
6.2. Tipus de dietes	13
6.3. Qualitat dels productes i garantia de la qualitat higiènic-sanitària	13
CLÀUSULA 7. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL	14
7.1 Coordinació de gestió del servei	15
7.2 Coordinació tècnica del servei	15
CLÀUSULA 8. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS	17
CLÀUSULA 9. RECURSOS HUMANS	18
9.1. Obligacions de caràcter general	18
9.2- Personal necessari	19
Responsable del contracte d'Àpats a domicili	19
Coordinador/a	19
Dietista-nutricionista	20
Repartidors/es/ Xòfers	20
CLÀUSULA 10. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	21
CLÀUSULA 11. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT	23
CLÀUSULA 12. ACTUACIONS EN MATÈRIA D'INSPECCIÓ I CONTROL	23
CLÀUSULA 13. PLA DE QUALITAT	24
CLÀUSULA 14.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	25

<u>CLÀUSULA 15.- DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE</u>	25
<u>CLÀUSULA 16. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS:</u>	26

CODI DE VERIFICACIÓ	 4X3Q 2B5Q 5H2F 2C6R 040N				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2022/1728	DOCUMENT NÚM.	ACS16I0A78	DATA	07-04-2022
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPT	LICITACIÓ SERVEI ÀPATS A DOMICILI 2022-2024				

CLÀUSULA 1. OBJECTE

El present contracte té per objecte la gestió del servei d'àpats a domicili a la ciutat de Sabadell, com a servei complementari dels serveis d'atenció domiciliària. Consisteix en la preparació prèvia i el lliurament a domicili de l'usuari d'àpats equilibrats i saludables, adaptats a les seves necessitats, en adequades condicions de qualitat i higiene, tal i com es detalla en aquest plec de condicions tècniques.

Tanmateix serà objecte accessori del contracte prioritzar l'ús de mitjans de transport respectuosos amb el medi i la qualitat de vida de la ciutat, assegurar l'ús de productes químics no nocius i un adequada gestió de residus, així com vetllar per la producció sostenible, com a manera substancial per la mitigació de la pobresa.

Aquest servei s'emmarca jurídicament en la Llei 12/2007 de Serveis Socials de Catalunya, pel quals s'estableixen les competències i funcions bàsiques dels ens locals en matèria de serveis socials. Aquesta llei, en el seu article 17 estableix com una de les funcions dels serveis socials bàsics, els serveis socials d'atenció domiciliària, els quals defineix la cartera de Serveis de la Generalitat de Catalunya com un conjunt organitzat i coordinat d'accions que poden ser prestades de forma conjunta o separatament segons siguin les necessitats de les persones usuàries. 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 socials bàsics que genèricament són de competència municipal.

L'objecte del contracte s'ha dividit en dos lots, atenent l'àmbit social del servei municipal d'Acció Social i el col·lectiu de reserva del mateix, que forma part del nostre propi àmbit d'intervenció, per això un dels lots (lot 2) està previst amb reserva per Centre Especial de Treball.

CLÀUSULA 2. DEFINICIÓ I OBJECTIUS

2.1. Definició

El Servei d'Àpats a domicili és un servei municipal inclòs dins dels serveis d'atenció domiciliària amb la finalitat de proporcionar benestar nutricional, físic i social, a persones en situació de vulnerabilitat, que els serveis socials bàsics hagin prescrit.

El servei consisteix en la preparació i lliurament d'àpats, a persones amb dificultat permanent o transitòria per preparar-se el menjar, ja sigui per problemes de mobilitat o problemes d'autonomia. Ofereix menús equilibrats i saludables, amb diferents necessitats dietètiques i alimentàries, llestos per esclafar i que no necessitaran una

preparació complementària, i en adequades condicions de qualitat i higiene en el domicili de la persona usuària.

L'àpat inclourà un primer plat, un segon plat, postres i pa.

2.2.Objectius:

- Garantir un àpat diari equilibrat a les persones que per la seva situació física o psíquica tenen limitada la seva autonomia personal (dificultats en el desplaçament per anar a comprar i/o fer-se el menjar) però que es poden administrar el menjar que se'ls facilita.
- Potenciar el manteniment de les persones al seu domicili, i en el seu entorn habitual durant tant temps com sigui possible i amb la major qualitat de vida, evitant o retardant institucionalitzacions.
- Prevenir situacions de risc de malnutrició i les seves conseqüències sobre la salut.
- Mantenir uns hàbits alimentaris adients a les necessitats de les persones.
- Cobrir les necessitats dietètiques de les persones que accedeixin al servei
- Evitar el risc d'accidents domèstics en persones vulnerables i fràgils.
- Complementar els plans de treball encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona gran.
- De forma excepcional cobertura d'àpats en situacions d'emergència (per exemple, onades de fred,) previ petició i acord amb ajuntament.

2.3 Principis bàsics:

Principis que regeixen aquest servei son:

- Promoure el RESPECTE i la DIGNITAT en el tracte a les persones respectant la seva PRIVACITAT i aportant SEGURETAT pel suport proporcionat i per la qualitat de la prestació.
- Promoure l'AUTONOMIA de la persona procurant que es maximitzi el seu benestar i es mantinguin i desenvolupin les seves capacitats.
- Promoure la PARTICIPACIÓ de la persona i l'entorn cuidador en la presa de decisió rellevants per a l'atenció mitjançant una informació acurada i assequible i la disposició d'espais per la consulta.
- Promoure la PERSONALITZACIÓ del servei, ajustant-ho a les necessitats de les persones usuàries.
- La QUALITAT del servei entesa com a un procés de millora continua.
- L'EFICÀCIA per assolir els objectius.
- L'EFICIÈNCIA EN LA GESTIÓ, entesa com el procés per optimitzar els recursos i assolir una relació qualitat preu adequada
- PRODUCCIÓ RESPONSABLE i SOSTENIBLE.

CLÀUSULA 3 . PERSONES DESTINATÀRIES

Persones empadronades i residents a la ciutat de Sabadell, que son derivades pels professional tècnics dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Sabadell. El servei d'àpats a domicili, s'adreça a persones majors de 65 anys o que tinguin reconegut un grau de discapacitat del 33% o superior, malalts o convalents que, per les seves condicions físiques, psíquiques o sensorials no tinguin autonomia temporal i/o permanent, per anar

CODI DE VERIFICACIÓ	 4X3Q 2B5Q 5H2F 2C6R 040N				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2022/1728	DOCUMENT NÚM.	ACS16I0A78	DATA	07-04-2022
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPT	LICITACIÓ SERVEI ÀPATS A DOMICILI 2022-2024				

a comprar i fer-se el menjar, però que puguin fer un bon ús del servei i menjar de forma autònoma.

S'adreça a persones que no disposen de suport sociofamiliar o aquest és insuficient per cobrir les necessitats bàsiques. En qualsevol cas, la indicació de d'idoneïtat de la prestació del servei serà sempre responsabilitat del personal tècnic dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Sabadell.

A més les persones destinatàries han de:

1. Disposar d'un habitatge en condicions de salubritat.
2. Disposar de subministrament i instal·lació elèctrica preparada per suportar els electrodomèstics necessaris pel servei (frigorífic i microones).
3. Disposar d'un aparell frigorífic que permeti l'emmagatzematge d'aliments durant uns dies.
4. Comprometre's a fer un bon ús del menjar i del servei. Així com estar al seu domicili en els dies i franges horàries acordats per al lliurament dels àpats (s'exclou expressament la possibilitat de custòdia de claus en aquest servei)

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

CLÀUSULA 4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

El servei d'àpats a domicili es presta amb la finalitat de garantir una atenció integral a les necessitats bàsiques de les persones usuàries atenent la situació de la persona i la valoració que realitzen els professionals dels Serveis Socials.

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

- Disposar d'inscripció al RSIPAC (Registre Sanitari d'Indústries i Productes Alimentaris de Catalunya) o Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos (RGSEAA)
- Utilitzar la línia freda per la conservació i distribució d'aliments.
- Acomplir 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.
- Els licitadors han de complir la normativa de referència sobre seguretat alimentària per a

establiments que distribueixen menjars preparat, que emana principalment del Reglament(CE) 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell, 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris, el Real Decret 3484/2000, de 29 de desembre, pel qual s'estableixen les normes d'higiene per a l'elaboració, distribució i comerç de menjars preparats. I el Reglament (UE) nº 1169/2011 del Parlament Europeu i del Consell de 25 d'octubre de 2011 sobre la informació alimentària facilitada al consumidor

- L'Ajuntament exigeix el desenvolupament, aplicació i manteniment d'un procediment permanent d'autocontrol sanitària basat en els principis de l'APPCC (Anàlisis de Perills i Punts de Control Crítics) que inclou plans de prerequisits d'higiene i traçabilitat. El sistema APPCC aplicat a mitjans i procediments de transport dels menjars preparats ha d'estar clarament especificat. S'exigeix la realització periòdica dels controls definits per les autoritats sanitàries competents. El contractista haurà de lliurar a l'Administració, còpia dels informes de control i de les possibles inspeccions realitzades.
- L'adjudicatari tindrà l'obligació de posar en coneixement de manera immediat a l'Ajuntament, qualsevol anomalia de caràcter higiènic-sanitari que pogués detectar en el domicili de la persona usuària.
- Garantir la cobertura del servei els 7 dies a la setmana. Els dies de cobertura del servei són:
 - ✓ àpats de dilluns a divendres
 - ✓ àpats de dilluns a diumenge
 - ✓ àpats només per al cap de setmana
- Disposar dels mitjans necessaris per la elaboració d'un menú alternatiu amb la finalitat de solucionar situacions imprevistes.
- Complir les guies d'informació alimentària, la guia de pràctiques correctes d'higiene en els àmbits que s'escaiguin (especialment en el sector de la restauració i comerç minorista) , la guia de pràctiques correctes d'higiene per als restaurants i altres directament relacionades amb l'objecte del contracte.
- L'empresa adjudicatària és la responsable d'utilitzar recipients adequats per al transport del menjar , amb tanca hermètica, i que compleixin amb les condicions generals dels materials en contacte amb els aliments.

Amb l'objectiu d'assegurar que els menús subministrats no puguin suposar un risc imminent per a la salut de les persones usuàries, es consideraran obligacions essencials de l'empresa adjudicatària el compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat alimentària.

L'empresa que serveixi els menús ha de presentar en el moment de la licitació el certificat d'inscripció en el Registre Sanitari d'Indústries i Productes Alimentaris de Catalunya (RSIPAC), si s'escau, també al *Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos* (RGSEAA), i en tot cas, allò que es disposi en el futur, quant a normativa europea, estatal o autonòmica.

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. Aquest pla ha d'integrar els prerequisits i el sistema APPCC implantat a l'empresa adjudicatària (cuina central i distribució). Els prerequisits que caldrà justificar en cas de visita d'inspecció són:

CODI DE VERIFICACIÓ	 4X3Q 2B5Q 5H2F 2C6R 040N				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2022/1728	DOCUMENT NÚM.	ACS16I0A78	DATA	07-04-2022
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPT	LICITACIÓ SERVEI ÀPATS A DOMICILI 2022-2024				

1. Pla de neteja i desinfecció
2. Pla de formació i capacitat. Per tal de garantir un servei de qualitat, cal disposar d'un pla de formació de l'empresa que inclogui formació en higiene i seguretat alimentària i formació en disseny de menús saludables.
3. Pla de control d'empreses proveïdores
4. Pla de traçabilitat
5. Pla de manteniment de les instal·lacions i equipaments
6. Pla de control de plagues i altres animals indesitjables
7. Pla de control d'al·lèrgens
8. Pla de control de residus

Respecte a les temperatures dels plats envasats i lactis, en el moment de l'arribada al domicili caldrà que estigui a una temperatura entre 1 - 4 °C.

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un pla on es descrigui com guardarà diàriament el menú testimoni, que ha de representar els diferents plats preparats i subministrats. Les mostres del menú testimoni han de contenir una quantitat suficient de cada plat (una ració individual o, com a mínim, 100 grams) que permeti la realització d'anàlisis microbiològiques i/o químiques davant la sospita d'una toxiinfecció alimentària o de qualsevol incidència relacionada amb la qualitat sanitària del menjar. Les mostres han de ser representatives dels plats subministrats i han d'estar degudament conservades i identificades amb el nom del plat, dia que s'han elaborat i el dia que s'han servit. S'hauran de conservar a temperatura de congelació (<-18 °C) durant un mínim de 7 dies.

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un pla d'anàlisis microbiològiques que permeti verificar la qualitat sanitària dels plats elaborats (plats preparats sense tractament tèrmic o amb tractament tèrmic que continguin ingredients no sotmesos a tractament tèrmic i llestos pel seu consum directe, i plats preparats amb tractament tèrmic i que seran consumits directament). Els resultats de les anàlisis microbiològiques es lliuraran a l'Ajuntament de Sabadell en cas que les circumstàncies ho requereixin.

4.1. Distribució dels àpats

- La distribució dels àpats es realitzarà en vehicles que hauran de reunir les característiques apropiades per garantir que els menús de línia freda arribin en òptimes condicions de temperatura, presentació i característiques organolèptiques. En el cas que es puguin produir incidències respecte al producte l'empresa repararà amb urgència la no conformitat que s'ha produït
- L'empresa disposarà del nombre necessari de vehicles per garantir el repartiment d'àpats diaris en temps i lloc previst. Els vehicles hauran de

disposar de l' identificació corporativa, segons les exigències d'imatge que estableixi l'Ajuntament de Sabadell.

- Els subministraments dels àpats als domicilis es farà preferentment de dilluns a divendres entre les 9 i les 18 hores acordant-se amb la persona usuària l'hora aproximada del lliurament dels àpats, i es respectarà al màxim possible, oferint una forquilla horària màxima de dues hores.
- Es farà el repartiment dels àpats un mínim de tres cops a la setmana (llevat de les persones que només contractin àpats per al cap de setmana) i es subministraran en el domicili de la persona usuària, comprovant que resten emmagatzemats en la nevera.
- Quan el dia de repartiment sigui festiu, l'empresa proveïdora ha de garantir igualment el lliurament dels àpats. Excepcionalment, si coincideixen el dia de lliurament amb les festivitats de Nadal (25 de desembre), Sant Esteve (26 de desembre) o any nou (1 de gener), previ acord amb l'ajuntament es reorganitzaran els lliuraments de la setmana tenint present evitar acumulació de barquetes.
- A aquest efecte, l'empresa adjudicatària, a l'inici de la prestació del servei lliurarà a la unitat de gestió del PAD de l'Ajuntament de Sabadell un calendari anual, que haurà de comptar amb el vistiplau de l'Ajuntament, amb la previsió dels lliuraments tenint en compte els festius de l'any en curs i del següent.
- La distribució dels àpats s'ajustarà a les necessitats dietètiques o d'al·lèrgens derivades de situacions de salut de la persona usuària. Incorporarà etiquetatge i instruccions accessibles, i suport informatiu per una bona utilització del servei. Així, com subministrament, si és necessari, d'estris pel reconstruir el menjar. Els menús compten amb la supervisió per part d'un especialista en nutrició i dietètica.

CLÀUSULA 5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

5.1. Prescripció del servei d'Àpats

Els professionals dels Serveis Socials Bàsics municipals realitzaran la valoració i prescripció del servei a cada persona, així com el plantejament dels objectius generals de treball i faran arribar la petició a la Unitat de Gestió PAD per a la seva revisió, aprovació i gestió.

Si les necessitats sanitàries, indiquen una adequació a la dieta, la prescripció anirà acompanyada d'un informe mèdic que determini el tipus de dieta que la persona necessita, i si existeix intolerància i/o al·lèrgia a algun aliment.

Un cop valorada la sol·licitud d'alta, s'enviarà pels mitjans establerts i acordats entre l'ajuntament de Sabadell i l'empresa adjudicatària

5.2 Activació del servei

CODI DE VERIFICACIÓ	 4X3Q 2B5Q 5H2F 2C6R 040N				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2022/1728	DOCUMENT NÚM.	ACS16I0A78	DATA	07-04-2022
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPT	LICITACIÓ SERVEI ÀPATS A DOMICILI 2022-2024				

L'adjudicatari rebrà des de la Unitat de Gestió PAD la informació rellevant que correspongui per a poder fer l'alta del servei: identificació de la persona usuària, dieta prescrita, etc.

L'adjudicatari un cop rebí la petició de servei disposarà d'un termini màxim de 72 hores per a iniciar els casos regulars i un termini màxim de 24 hores per a prescripcions d'urgència.

5.3. Interrupcions temporals del servei

El servei s'interromprà temporalment quan es prevegi l'absència de la persona usuària del seu domicili, per raons voluntàries –vacances, estada a casa d'un familiar i altres- o forçoses, com hospitalització. El servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.

La persona usuària del servei o bé el professional referent haurà de comunicar a l'empresa adjudicatària amb una antelació de 48 hores abans del següent àpat que es realitzarà la suspensió temporal.

Seguiment de la baixa temporal: l'adjudicatari haurà de fer el seguiment de la baixa temporal mitjançant trucada telefònica a l'usuari i/o la seva persona de referència.

Quan la interrupció es perllongui més de 3 mesos, l'adjudicatari proposarà la baixa definitiva del servei.

5.4. Preu i facturació dels serveis

La unitat de mesura serà l'àpat lliurat al domicili de l'usuari, incloent tots els costos derivats d'aquest servei (transport, estris, etc.) .

L'Ajuntament de Sabadell estableix anualment els preus públics i el sistema de copagament per la prestació del Serveis d'Àpats a Domicili. Les persones usuàries abonaran els preus públics establerts en l'Ordenança Municipal i l'ajuntament gestionarà el seu cobrament.

Mensualment, dins dels quatre primers dies hàbils de cada mes, l'empresa adjudicatària presentarà, amb un model prèviament determinat, la relació dels serveis prestats el mes anterior (albarà)

Aquest document de relació de serveis prestats ha de reunir com a mínim les següents condicions i dades,



- ✓ Ordenat alfabèticament per cognoms i nom de l'usuari.
- ✓ Identificant l'equip de Serveis Socials al què pertany l'usuari.
- ✓ Especificant el tipus de dieta.
- ✓ Dies cobertura de servei.
- ✓ Data d'inici del servei i data de baixa
- ✓ Data de baixa temporal i/o reinici si s'ha produït aquell mes
- ✓ Nombre d'àpats lliurats al mes

L'Ajuntament de Sabadell pot requerir la modificació o ampliació d'aquestes dades.

Les condicions de facturació de servei seran les següents:

1. Quan el servei s'interrompi en temps i forma establerta (interrupció o suspensió temporal amb avís) l'adjudicatari durant el període de temps que duri aquesta circumstància no facturarà el servei a l'Ajuntament de Sabadell.
2. Quan el servei s'interrompi degut a una incidència que la persona usuària no ha comunicat en el temps i forma establerta (48 hores), l'adjudicatari facturarà els àpats fins a un màxim d'un repartiment
3. Mensualment l'empresa adjudicatària facturarà a l'Ajuntament de Sabadell els àpats subministrats. La factura corresponent a aquests serveis es presentarà al registre municipal abans del dia 5 de cada mes.

5.5. Prestació efectiva del Servei d'Àpats a Domicili

INICI DEL SERVEI:

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

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

CODI DE VERIFICACIÓ	 4X3Q 2B5Q 5H2F 2C6R 040N				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2022/1728	DOCUMENT NÚM.	ACS16I0A78	DATA	07-04-2022
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPT	LICITACIÓ SERVEI ÀPATS A DOMICILI 2022-2024				

Es realitzarà un seguiment acurat de l'adaptació i acceptació de la persona usuària respecte el nou servei i s'informarà de forma especial a l'Ajuntament de l'evolució inicial del mateix.

LLIURAMENT D'ÀPATS:

El lliurament d'àpats es realitzarà dins de la franja horària acordada amb la persona usuària.

El repartidor anirà degudament identificat i realitzarà les tasques assignades conforme als protocols establerts.

En cas que es detecti qualsevol incidència o situació de risc, el repartidor/a informará immediatament al/la supervisor/a perquè aquest/a ho comuniqui a la Unitat de Gestió PAD en un termini inferior a 12 hores. La comunicació es farà sempre per escrit i si escau prèviament via telefònica.

Si es produeix una incidència greu que hagi generat o pugui generar conflictes amb les persones usuàries del servei (accidents en el domicili durant el desenvolupament de l'activitat, enfrontaments verbals amb l'usuari/ària i/o el cuidador, no permetre la realització de les accions vinculades a la prestació del servei, etc.) el repartidor/a informará immediatament al/la supervisor/a perquè aquest/a ho comuniqui a la Unitat de Gestió PAD en un termini inferior a 12 hores. La comunicació es farà sempre per escrit i si escau prèviament via telefònica.

Els àpats es lliuraran en el domicili de la persona beneficiària comprovant que resten emmagatzemats a la nevera. El repartidor ensenyarà a la persona usuària:

- El procediment correcte per preparar els aliments.
- S'encarregarà de disposar les barquetes al frigorífic.
- Retirarà els menjars caducats i/o alterats que no siguin aptes per al consum.
- Revisarà la temperatura del frigorífic i el seu correcte manteniment.
- Informarà i assessorarà els usuaris en aquelles qüestions i dubtes que presentin respecte al servei.
- Comprovarà periòdicament el bon funcionament del frigorífic i microones.

Els àpats lliurats tindran temps de conservació dels aliments superior als 20 dies. No s'entregaran en els domicili àpats amb data d'elaboració superior a 7 dies.

Els àpats lliurats estaran etiquetats, indicant com a mínim les següents dades: identificació de l'empresa, nom del producte, data d'elaboració, data de caducitat, temperatura de conservació, els ingredients, i productes que poden provocar al·lèrgies o intoleràncies. El licitador presentarà un model d'etiquetatge que s'ha d'adaptar a una mida de lletra prou

gran perquè permeti la lectura a persones amb pèrdua d'agudes visual. Els envasos del menjar preparat que es lliuraran al domicili de les persones beneficiàries, haurien de ser mes respectuosos ambientalment en relació als envasos de plàstic. Per minimitzar l'impacte medi ambiental s'oferirà als usuaris la possibilitat de retirada dels envasos de plàstic buits per al seu oportú reciclatge.

En el cas que, excepcionalment es serveixin sopars, l'empresa adjudicatària establirà una diferència marcada entre el dinar i el sopar amb varietat de sopars dintre d'una mateixa categoria, així com en la seva elaboració. Caldrà que la presentació de les barquetes del dinar i el sopar es diferenciïn per colors.

L'adjudicatari, en tots els domicilis de les persones usuàries del servei instal·larà dins de la nevera un **codi QR/Rfid**, amb la finalitat de verificar el subministrament del menjar. Aquest codi el generarà i s'encarregarà del seu manteniment el propi adjudicatari.

El codi permetrà identificar la persona usuària del servei i constatar el subministrament dels àpats dins la nevera per part del repartidor.

CLÀUSULA 6 . PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS

Per planificar els menús l'adjudicatari valorarà les recomanacions dels experts, les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut i les normatives alimentàries vigents.

Les necessitats energètiques per aquestes persones usuàries es troben entorn de les 2.000 kcal/dia en els homes i les 1.800 kcal/dia en les dones, i cal evitar aportacions inferiors a les 1.700 kcal/dia. Aquesta recomanació ha de servir de referència pel càlcul de l'aportació calòrica a l'àpat objecte d'aquest contracte

L'adjudicatari ha de disposar d'una persona amb formació acreditada i específica sobre nutrició i dietètica, que faci la programació i supervisi la idoneïtat del menús.

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.

L'alimentació de les persones usuàries haurà promoure una alimentació completa i equilibrada amb una presentació atractiva tot oferint una dieta variada adaptant-se a les necessitats, tipus de dieta, gustos i hàbits de les persones usuàries.

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

- Ser completa i equilibrada.
- Tenir una presentació atractiva.
- Ser variada adaptant-se a les necessitats, gustos i hàbits de les persones usuàries.
- Tenir una rotació mínima de quatre setmanes.
- Estar convenientment elaborada i condimentada.
- Estar basada en els guisats tradicionals i adaptada a la època de l'any.

6.1. Estructura dels menús:

CODI DE VERIFICACIÓ	 4X3Q 2B5Q 5H2F 2C6R 040N				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2022/1728	DOCUMENT NÚM.	ACS16I0A78	DATA	07-04-2022
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPT	LICITACIÓ SERVEI ÀPATS A DOMICILI 2022-2024				

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

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

1. 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 hortalissa: s'ha de consumir 1-3 cops al dia, en primers plats i/o com a guarnicions i/o acompanyaments de 2n plats.

2. Segons plats:

- Carn: Pollastre, gall d'indi conill: màxim 2-3 cops a la setmana
- Vedella, bé i porc: màxim 1-2 cop al a setmana
- Peix blanc: mínim 2-3 cops a la setmana
- Peix blau: mínim 1-2cops a la setmana
- Ous: 1-2 cops a la setmana
- Guarnicions: verdura, patates, o amanida.

3. Postres:

- Fruita
- Làctics o derivats

Cal utilitzar oli d'oliva verge per amanir i per cuinar (en tot cas per cuinar oli d'oliva o l'oli de gira-sol alt oleic).

A més, tots els àpats aniran acompanyats de pa.

A continuació detallem els gramatges aproximats per a una alimentació saludable. No obstant, i tal i com s'indica a l'apartat 6.3., la dieta cal que s'adapti a l'edat, estat de salut (malaltia, intoleràncies i/o al·lèrgies), gustos/aversions alimentàries, textures, etc.

ALIMENTS	1 ració equival a: (pes en cru)
-----------------	--

Arròs	60-80 gr.
Llegums	60-80 gr.
Pasta	60-80 gr.
Patates	150-200 gr.
Pa	40-60 gr.
Verdures i Hortalisses	200-300 gr.
Fruïtes fresques	150-200 gr.
logurt	125 gr.
Formatge semi curat	40-50 gr.
Formatge fresc	80-125 gr.
Carn	100-125 gr.
Aus	100-125 gr.
Peix	125-150 gr.
Ous	80-125 gr.
Oli d'oliva	10 ml.

L'adjudicatari vetllarà per oferir varietat en els diferents productes i la verdura i fruita seran fresques i de temporada. Preferiblement de cultiu ecològic, proximitat, local i/o comerç just. L'Ajuntament de Sabadell té interès a fomentar el consum de productes de temporada i locals en el municipi. Amb aquesta finalitat, l'empresa adjudicatària haurà d'oferir sempre la fruita fresca (segons la definició del *Código Alimentario Español*) i de temporada, en el seu punt òptim de maduració, variada (mínim 5 fruites diferents al llarg dels 7 dies de la setmana) i en la quantitat suficient per tal que un cop neta (sense llavors ni pell en cas que no sigui comestible) la ració sigui com a mínim de 150 grams.

Cal disposar de les fitxes tècniques de cadascun dels plats elaborats que formaran part dels menús.

6.2. Tipus de dietes

S'hauran de garantir diferents tipus de dieta degudament supervisades, per tal de garantir l'adequació als requeriments mèdics, dietètics, culturals, etc.

La dieta prescrita per defecte serà la dieta normal. Les dietes especials es facilitaran a petició de l'usuari. Qualsevol canvi que la persona usuària sol·liciti haurà de ser mitjançant la signatura del document previst a aquest efecte per l'ajuntament.

Es valorarà la presentació de fitxes d'elaboració dels plats, fitxa dietètica i especificació de les dietes així com un model de guia per l'usuari del servei.

Caldrà incloure, com a mínim, les següents dietes i les seves combinacions:

- Basal o normal
- Hipercalòrica
- Hipocalòrica
- Hiposòdica
- Per a diabètics
- Protecció gàstrica
- Sense gluten
- Sense porc
- Intolerància lactosa

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

CODI DE VERIFICACIÓ	 4X3Q 2B5Q 5H2F 2C6R 040N				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2022/1728	DOCUMENT NÚM.	ACS16I0A78	DATA	07-04-2022
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMpte	LICITACIÓ SERVEI ÀPATS A DOMICILI 2022-2024				

- Dieta fàcil masticació
- Dieta triturada

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

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

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

Els proveïdors de les matèries primeres i els productes han de disposar de Registre Sanitari o estar al inscrits cens sanitari d'establiments minoristes municipals i subjectes a la normativa vigent, responsabilitzant l'empresa adjudicatària de les possibles alteracions de els productes en tot moment. L'emmagatzematge de les matèries primeres i la seva conservació s'efectuarà complint la normativa vigent.

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

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

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

Les empreses que licitin hauran d'elaborar una Guia d'higiene i manipulació dels aliments que es destinarà a les persones usuàries del servei d'Àpats a Domicili.

L'Administració podrà, mitjançant l'emissió de la corresponent instrucció, determinar qualsevol altre aspecte de caràcter higiènic-sanitari que es consideri pertinent per a la correcta i adequada prestació del servei.

Els envasos utilitzats per servir els àpats han de ser d'un sol ús i aptes per ús alimentari, d'un material més respectuosos ambientalment en relació als envasos, que el plàstic. Seran responsabilitat de l'empresa prestadora del servei i hauran de complir els requisits sanitaris vigents, garantint el bon estat de conservació i d'higiene dels aliments.

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

L'empresa adjudicatària haurà d'entregar els Plans d'autocontrol d'elaboració i transport, Certificats de formació de tots els manipuladors, dins i fora cuina, Número de registre sanitari, Empresa de control de menús testimoni i resta de documentació necessària pel complir la normativa higiènic sanitària d'alimentació.

CLÀUSULA 7. COORDINACIÓ ENTRE L'ADJUDICATARI I SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL

L'adjudicatari farà un seguiment permanent del funcionament del servei, per tal de resoldre les possibles incidències i millorar la qualitat del servei que gestiona i mantindrà informada a la Unitat de Gestió PAD del funcionament ordinari del servei i el nivell d'incidències així com la resolució de les mateixes que s'hagin pogut donar.

L'empresa adjudicatària es coordinarà periòdicament amb el responsable de l'Ajuntament designat per Serveis Socials de l'Ajuntament de Sabadell per fer un seguiment global del servei, resoldre les possibles incidències i traslladar les consideracions o instruccions que faci l'Ajuntament. La gestió ordinària del servei es realitzarà mitjançant correu electrònic amb la Unitat de Gestió PAD.

L'adjudicatari presentarà trimestralment la programació dels menús a la Secció d'Atenció a la Dependència i Discapacitat, especificant pes i quantitat dels ingredients bàsics de cada menú i la planificació dels àpats diaris amb una previsió mensual. Els continguts dels menús s'hauran d'adaptar a l'època estacional i al calendari festiu i tradicional. La rotació mínima dels menús serà trimestral. L'empresa haurà de presentar amb antelació al seu subministrament la programació dels menús a Serveis Socials, juntament amb les fitxes tècniques corresponents, on com a mínim ha de constar la denominació del plat, els ingredients per ordre decreixent, els al·lèrgens presents, el tipus de cocció, el pes per ració, el tractament de conservació si és el cas, i la vida útil del plat.

7.1 Coordinació de gestió del servei

Es mantindrà una reunió inicial i com a mínim una reunió semestral, i sempre que sigui necessari, entre la persona Responsable del contracte d'Àpats a domicili i la direcció del

CODI DE VERIFICACIÓ	 4X3Q 2B5Q 5H2F 2C6R 040N				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2022/1728	DOCUMENT NÚM.	ACS16I0A78	DATA	07-04-2022
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPTE	LICITACIÓ SERVEI ÀPATS A DOMICILI 2022-2024				

departament d'Acció Social per tal de controlar i valorar el desenvolupament de la prestació del servei. Una coordinació general necessària per al bon funcionament del servei, l'evolució del servei, la distribució de recursos i l'estat d'execució en cada moment, grau de satisfacció dels usuaris així com revisar els criteris de treball i/o funcionals.

L'empresa realitzarà les actes de totes les reunions, així com l'elaboració i presentació d'un informe general del servei per període corresponent i els acumulats anteriors.

L'empresa adjudicatària serà l'encarregat de recollir els protocols i procediments que realitzi l'Ajuntament de Sabadell i d'assegurar la seva aplicació efectiva en l'organització i prestació dels serveis.

7.2 Coordinació tècnica del servei

Es mantindrà com a mínim una reunió bimensual entre la persona supervisora designada per l'empresa i la persona responsable que designi l'Ajuntament per a la coordinació tècnica de servei per tal de garantir l'aplicació efectiva i qualificada del servei.

Aquesta coordinació que es fa amb el professional tècnic de referència del servei té com a contingut:

- revisar les demandes
- el funcionament ordinari del servei
- el nivell d'incidències que s'hagin pogut donar
- les altes i baixes del servei
- la presentació inicial del servei als usuaris i la signatura del contracte.
- la garantia dels estàndards de qualitat del servei establert
- presentació dels menús

L'adjudicatari estarà sotmès al sistema de control d'execució i qualitat que determini els Serveis Socials de l'Ajuntament de Sabadell. L'adjudicatari haurà de presentar un informe mensual de l'activitat, amb com a mínim, la informació següent:

- N° usuaris actius
- N° àpats previstos
- N° àpats lliurats
- N° usuaris baixa temporal
- N° àpats en baixa temporal
- N° usuaris que renuncien al servei
- N° àpats renúncia servei
- N° usuaris baixa definitiva (inclosos els que renuncien al servei)



- N° àpats baixa definitiva
- N° usuaris nous
- N° àpats usuaris nous
- Àpats no entregats (per no obertura de porta)
- N° controls de nevera
- N° de barquetes llençades.
- N° de casos de no compliment horari lliurament pactat.
- N° d'usuaris per tipus de dieta.
- Resum d'incidències i queixes dels usuaris.

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

L'empresa haurà de presentar amb antelació al seu subministrament la programació dels menús a Serveis Socials, juntament amb les fitxes tècniques corresponents, on com a mínim ha de constar la denominació del plat, els ingredients per ordre decreixent, els al·lèrgens presents, el tipus de cocció, el pes per ració, el tractament de conservació si és el cas, i la vida útil del plat.

L'adjudicatari, presentarà anualment un balanç econòmic i un informe de l'activitat del servei que reculli i valori globalment els indicadors del quadre de comandament.

La direcció de Serveis Socials es reserva el dret a convocar reunió de seguiment en qualsevol moment que es requereixi i consideri necessari.

Pla de seguiment de la prestació del servei.

L'Ajuntament farà el seguiment de la correcta prestació del servei, entre altres, amb informació lliurada amb l'empresa adjudicatària.

Lliurament dels menús (el basal i les derivacions) seguint els criteris establerts en aquest plec.

Seguiment dels següents ítems:

1. Es respecta l'horari establert
2. Es respecta el menú establert
3. Es respecta la relació gramatge
4. La presentació del menjar preparat és correcta
5. Les condicions del transport són correctes
6. Les temperatures d'arribada del menjar es troben dins del límit de tolerància establert
7. L'etiquetatge i documentació d'acompanyament és correcta
8. Es resolen satisfactòriament les possibles incidències

Resultats de les anàlisis microbiològiques si s'escau.

Les factures dels productes vegetals frescos de temporada i dels aliments ecològics.

A requeriment de l'Ajuntament i/o sempre que es produeixi algun canvi:

Còpia de la inscripció al Registre Sanitari d'Indústries i Productes Alimentaris de Catalunya (RSIPAC) i, si s'escau, al Registre General Sanitario de Empresas Alimentàries y Alimentos (RGSEAA).

Índex del Pla d'autocontrol basat en els principis d'anàlisi de perill i punts de control crític (PPCC)

i els seus requisits, implantat en la cuina central i en la fase de distribució als centres.

Còpia de les fitxes tècniques dels plats preparats que formin part dels menús.

CODI DE VERIFICACIÓ	 4X3Q 2B5Q 5H2F 2C6R 040N				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2022/1728	DOCUMENT NÚM.	ACS16I0A78	DATA	07-04-2022
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPT	LICITACIÓ SERVEI ÀPATS A DOMICILI 2022-2024				

CLÀUSULA 8. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS

L'adjudicatari haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des d'Acció Social de l'Ajuntament de Sabadell, a tots els efectes les persones receptores del servei seran considerades usuàries dels serveis socials.

L'adjudicatari i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran de garantir els respecte i cura adequat vers la persona usuària i el seu entorn cuidador com a base de la prestació del servei garantint els principis de no discriminació i igualtat i la dignitat i la llibertat de les persones

La persona usuària i el seu entorn cuidador haurà de ser informat amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat o que s'esdevingui durant la prestació del servei.

L'empresa ha de disposar d'un telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries.

Es prohibeix que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei i de qualsevol canvi que es produeixi en horaris, personal d'atenció, així com del mecanismes per a comunicar qualsevol consulta, incidència o queixa a l'entitat adjudicatària i/o als serveis municipals corresponents.

L'empresa ha d'informar la persona usuària, i el seu entorn, del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit.

L'empresa ha d'atendre la queixa, reclamació o suggeriment, ja sigui per via telefònica, correu, correu electrònic, etc. En un termini màxim de 7 dies l'empresa haurà de donar resposta raonada a la persona usuària i/o a qui en el seu nom l'hagi formulat.

L'empresa haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites rebudes per tal d'informar-ne l'ajuntament. En el registre haurà de constar: dades bàsiques (usuari, dia, hora, contingut, etc.), la tipologia, les accions que s'han dut a terme per resoldre-la, la resposta donada i el temps que s'ha trigat a respondre.

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

CLÀUSULA 9. RECURSOS HUMANS

9.1. Obligacions de caràcter general

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, seguretat social incloent el pagament de cotitzacions i prestacions, quan s'escaigui, prevenció de riscos laborals i tributaria.

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

En cap cas, el personal de l'empresa adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'Ajuntament de Sabadell.

Tot el personal de l'adjudicatari, en compliment de les tasques encomanades en el present contracte, haurà d'anar acreditat amb una placa d'identificació col·locada en lloc visible de la indumentària durant les hores en les que presti el servei, amb els noms i cognoms i el logotip de l'Ajuntament de Sabadell i haurà de respondre a les exigències d'imatge que estableixi aquest. L'adjudicatari haurà d'uniformar pel seu compte a tot el personal que tingui al seu càrrec per a l'atenció directa a l'usuari, amb roba apropiada per a la feina.

Corresponen a l'adjudicatari les funcions de reciclatge, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal que garanteixin una prestació del servei eficient i de qualitat.

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen els treballadors i treballadores adscrits al servei, l'adjudicatari haurà de mantenir informat de forma permanent als Serveis Socials municipals, de les incidències i desenvolupament de la vaga. Una vegada finalitzada aquesta vaga, l'adjudicatari haurà de presentar, en el termini màxim d'una setmana, un informe en què s'indiquin els serveis que s'hagin deixat de donar. Els àpats no lliurats no podran ser facturats.

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

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un Pla d'Igualtat efectiva entre dones i homes previst en la Llei orgànica 3/2007 de 22 de març.

L'empresa que resulti adjudicatària estarà obligada a aportar al seu personal la formació complementària necessària per a desenvolupar la seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals, psicològiques i socials de les persones ateses i amb

CODI DE VERIFICACIÓ	 4X3Q 2B5Q 5H2F 2C6R 040N				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2022/1728	DOCUMENT NÚM.	ACS16I0A78	DATA	07-04-2022
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMpte	LICITACIÓ SERVEI ÀPATS A DOMICILI 2022-2024				

formació en matèria de salut alimentària, inclòs repartidors/es i xofers, mitjançant el coneixement de les noves tècniques per tal d'evitar males praxis. Aquestes activitats formatives hauran d'aportar coneixements bàsics sobre:

- Prevenció de riscos laborals.
- Detecció de situacions de risc social.
- Alimentació i nutrició.
- Manipulació d'aliments.
- Seguretat alimentària.
- Primers auxilis.
- Comunicació.

L'empresa adjudicatària presentarà en la seva oferta el pla de formació anual.

Serà obligació de l'empresa adjudicatària el compliment de la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals envers els seus treballadors. En el supòsit, que en la realització de les tasques incloses a l'objecte del contracte coincideixin dos o més treballadors d'empreses diferents, haurà d'ajustar-se al compliment dels requisits recollits al Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, pel que es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

9.2-Personal necessari.

Responsable del contracte d'Àpats a domicili

Serà el màxim responsable dels serveis i de la coordinació general del contracte, del seguiment del funcionament i de respondre davant de qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte. Serà la persona interlocutora amb la direcció del departament d'Acció Social.

Coordinador/a

L'adjudicatari haurà de contractar un/a coordinador/a per la prestació d'aquest contracte amb les següents funcions: .

- ☐ Seguiment i control de la prestació integral del servei.
- ☐ Dirigir, coordinar i verificar el correcte desenvolupament de les prestacions assignades a cada persona usuària del servei, per part dels xofers/repartidors.
- ☐ Atendre les necessitats concretes i puntuals que puguin sorgir en el desenvolupament diari del Servei.
- ☐ Fer la primera visita al domicili de la persona usuària del Servei per tal de:
 - ☐ Dies i horari de subministraments dels àpats, oferint-li una forquilla horària màxima

- ☐ de dues hores.
 - ☐ Informar que el personal que li lliurarà els àpats, telèfon de contacte i horaris d'atenció a l'empresa, per qualsevol consulta que la persona usuària vulgui fer.
 - ☐ Informació al respecte de la conservació i preparació dels àpats.
 - ☐ Instal·lació a la nevera i oferir l'explicació sobre el codi QR.
 - ☐ Com a material de suport a la informació facilitada a l'usuari verbalment, se li lliurarà, en el moment de la primera visita una Guia de pràctiques correctes d'higiene i manipulació dels aliments i el quadre de menús mensual.
 - ☐ Explicació i signatura de l'Acord de Prestació del Servei. L'esmentat document inclourà, entre altres, els noms del referent municipal dels Serveis Socials, del/la coordinador/a de l'empresa, així com el tipus de dieta, els dies de subministrament i la forquilla horària. Aquest document haurà d'estar signat per la persona usuària i el coordinador/a tècnic de l'empresa adjudicatària. Per poder iniciar un servei d'àpats a domicili serà imprescindible haver signat l'Acord de Prestació del Servei amb l'usuari/a, on s'acorden les condicions del servei. En els casos d'urgència, es podrà iniciar el servei sense la signatura de l'Acord, que s'haurà de fer en el termini màxim de 15 dies, prèvia autorització de la persona responsable designada per la unitat de gestió del PAD.
-
- ☐ Revisar el compliment dels protocols i prestacions de serveis per a cada persona usuària.
 - ☐ Avaluar l'evolució dels casos a través de protocols i procediments.
 - ☐ Realitzar propostes sobre canvis en el servei prestat en els domicilis, avaluant la seva idoneïtat i eficàcia.
 - ☐ Traspàs d'incidències, informar i coordinar-se amb la unitat de gestió del PAD quan sigui necessari.
 - ☐ Realitzar reunions de seguiment amb els repartidors, per tal de garantir la qualitat i adequació dels serveis que s'estan prestant, fomentant el treball en equip.
 - ☐ Establir els sistemes de recollida de queixes i suggeriments, de conformitat amb les indicacions i directrius de l'Ajuntament de Sabadell.
 - ☐ Entregar mensualment a l'Ajuntament de Sabadell la documentació i els informes de seguiment de la gestió del servei.
 - ☐ Avaluar i millorar la qualitat del servei prestat.

No són funcions del coordinador/a la realització de tasques de suport administratiu, de gestió de personal, organització d'horaris i rutes dels repartidors o altres de similars.

Dietista-nutricionista

L'adjudicatari ha de disposar entre el seu personal d'un/a professional dietista-nutricionista, amb la titulació universitària específica, per la gestió i organització del servei d'alimentació, vetllant per la qualitat i salubritat dels aliments durant tot el procés de producció. També formarà al personal del servei en matèria de seguretat alimentària. Realitzarà la planificació dels menús i valorarà l'equilibri nutricional dels aliments.

Funcions:

- ☐ Gestionar el servei d'alimentació
- ☐ Participar en l'organització i desenvolupament del servei d'alimentació.
- ☐ Coordinar i participar en la formació continuada, en temes de qualitat i seguretat alimentària i, especialment en la formació de manipuladors/es d'aliments.
- ☐ Elaborar, consensuar, i controlar la planificació periòdica de menús i dietes especials.
- ☐ Controlar i gestionar la qualitat.
- ☐ Supervisar i controlar els sistemes de distribució i/o emplatat.

CODI DE VERIFICACIÓ	 4X3Q 2B5Q 5H2F 2C6R 040N				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2022/1728	DOCUMENT NÚM.	ACS16I0A78	DATA	07-04-2022
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMpte	LICITACIÓ SERVEI ÀPATS A DOMICILI 2022-2024				

- ☐ Mantenir relació amb els/les diferents professionals implicats en l'alimentació.

Repartidors/es/ Xofers

- ☐ Lliurar els àpats en el domicili de la persona usuària.
- ☐ Disposar els envasos d'àpats en el frigorífic en cada lliurament.
- ☐ Retirar els envasos d'àpats que es trobin en mal estat o caducats i no siguin aptes per al consum.
 - Revisar periòdicament la temperatura del frigorífic i el correcte funcionament del mateix.
 - Revisar periòdicament l'estat del microones i el correcte funcionament del mateix.
- ☐ Ensenyar a la persona usuària o al responsable el procediment correcte per preparar els aliments.
- ☐ Informar i assessorar a la persona usuària sobre l'adequada utilització del microones.
- ☐ Informar de qualsevol incidència en el domicili, al més aviat possible, al supervisor/a de l'empresa.
- ☐ Quant es detecti una situació de risc l'haurà de comunicar de forma immediata als serveis d'urgència que correspongui i al supervisor/a de l'empresa.

L'adjudicatari a més del personal descrit anteriorment comptarà amb altres perfils professionals necessaris pel al desenvolupament del servei com són: auxiliars administratius, cuiners/es, auxiliars de cuina, auxiliars de servei i neteja.

Quan es produeixi la substitució d'alguna persona treballadora en el Servei d'Àpats a Domicili, l'empresa facilitarà al repartidor substitut les dades del cas i tota la informació necessària per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert i ho comunicarà al responsable del contracte designat per l'Ajuntament.

CLÀUSULA 10. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI.

L'adjudicatari haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, a més de les obligacions de caràcter general previstes en les lleis i reglaments d'aplicació i les derivades d'aquest plec, les següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Assumir les despeses que hagués lloc per a la realització del contracte, com per exemple, financers, assegurances, transports, desplaçaments i honoraris.



- Respondre de la bona qualitat dels productes utilitzats i en l'elaboració dels menús, comproment-se a efectuar els mateixos amb la màxima garantia d'higiene i constituint-se en l'únic responsable de les possibles conseqüències que poden derivar-se de l'incompliment d'aquestes condicions.
- Garantir una resposta en el termini màxim de 2 hores per a casos sobreenvenuts i considerats urgents, de 24 hores per a casos prioritaris i 48 hores a les demandes ordinàries d'alta de nous casos, que s'efectuïn des dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Sabadell. Les situacions de demandes de menús especials hauran de ser cobertes en una setmana com a màxim.
- Posar a disposició dels usuaris un telèfon de contacte gratuït i permanent i acreditar l'existència d'una oficina o departament de control de qualitat, supervisió del servei i atenció de queixes per part dels persones usuàries, de les quals informará degudament a l'Ajuntament de Sabadell. També haurà de disposar de connexió permanent amb Acció Social mitjançant correu electrònic, fax, telèfon fix i telèfon mòbil
- Tractar amb correcció a totes les persones usuàries, sent responsable de qualsevol conducta incorrecta per part del personal i indemnitzar de tots els danys que es causin a tercers per l'execució del contracte..
- Garantir els mecanismes necessaris per a fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Disposar i facilitar els protocols que s'utilitzaran per la correcta prestació dels serveis.
- Comunicar immediatament a l'Ajuntament, qualsevol variació en els llocs de treball i facilitar la documentació completa acreditativa que correspongui a la modificació.
- Informar immediatament als responsables municipals de la no prestació del servei a les persones usuàries, així com de qualsevol circumstància que es produeixi durant la prestació que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Remetre a l'Ajuntament informes periòdics del desenvolupament del servei quan se li demani, així com participar en qualsevol convocatòria de reunió que l'Ajuntament realitzi.
- Informar dels canvis que es produeixen en la situació i en l'estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- Comunicar totes les incidències en el termini màxim de 24 hores a partir del seu coneixement i, de manera immediata, aquelles que siguin urgents.
- Comunicar les baixes que es produeixen entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
- Comunicar per escrit a través de l'aplicatiu municipal del SAD, al responsable municipal del servei, qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals a fi que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.
- L'empresa adjudicatària no podrà reclamar, ni per error o omissió, augment dels preus fixats en la seva oferta ni modificació de les condicions econòmiques del contracte.
- L'empresa adjudicatària es compromet a acceptar les ordres que dicti l'Ajuntament de Sabadell, per a la identificació i control del personal designat per l'empresa adjudicatària per a la prestació del servei a la persona usuària.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista per a un bon seguiment del servei en el contracte.
- Presentar un Pla de Qualitat.
- Presentar a Acció Social de l'Ajuntament de Sabadell, els Plans d'autocontrol, la formació sanitària i les fitxes dels plats amb els al·lèrgens i intoleràncies i

CODI DE VERIFICACIÓ	 4X3Q 2B5Q 5H2F 2C6R 040N				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2022/1728	DOCUMENT NÚM.	ACS16I0A78	DATA	07-04-2022
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPT	LICITACIÓ SERVEI ÀPATS A DOMICILI 2022-2024				

informació alimentària obligatòria Els registres han d'estar en disposició per a les inspeccions que es realitzin per part de l'Autoritat competent i entregar-los cada vegada que es requereixin per al seu control.

L'empresa adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas l'Ajuntament de Sabadell.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. Resta prohibit que cap treballador de l'empresa adjudicatària rebi de l'usuari qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica L'empresa adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquest fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

CLÀUSULA 11. DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

1. L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- Coordinar, supervisar i avaluar la prestació del servei.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Requerir la substitució del personal de l'adjudicatari, quant a judici de l'Ajuntament de Sabadell, no fossin competents en el desenvolupament de les seves funcions o per altres causes justificades.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant, i auditar qualsevol aspecte relatiu a la prestació del servei per part de l'adjudicatari
- Sol·licitar a l'empresa gestora els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
- Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

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

- Desenvolupar els protocols que s'utilitzaran per a la valoració inicial i seguiment dels casos atesos, per la correcta prestació dels serveis.
- Validar total o parcialment els serveis realitzats d'acord amb les conclusions de les reunions mensuals/trimestrals de revisió de la informació de control d'execució i nivell de qualitat del servei.
- Garantir l'autonomia de gestió de l'adjudicatari en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.
- Designar el personal tècnic responsable de la coordinació i el seguiment de la relació contractual.
- Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre la persona usuària per poder executar la prestació del servei.
- 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.
- Facilitar el logotip de l'Ajuntament pels usos previstos en el present Plec.

Els serveis contractats estaran sotmesos a la vigilància per part de la Ajuntament part de la revisió documental, al llarg de l'execució del contracte, els serveis municipals poden fer visites, sense previ avís, a les instal·lacions de la cuina central de l'empresa adjudicatària, així com als domicilis en el moment del lliurament, per verificar el correcte seguiment dels requisits exigits en aquest plec de prescripcions tècniques.

CLÀUSULA 12. ACTUACIONS EN MATÈRIA D'INSPECCIÓ I CONTROL

El control oficial correspon a L'Agència de Salut Pública de Catalunya.

L'Ajuntament de Sabadell, podrà efectuar les inspeccions i auditories a l'adjudicatari, a les seves instal·lacions com en els serveis , incloent el transport, en qualsevol moment i/o davant de qualsevol incidència.

L'adjudicatari desenvoluparà i aplicarà sistemes permanent d'autocontrol que seguiran els principis d'Anàlisi de Perill i Punts de Control Crítics que inclouran tan l'elaboració com el transport i el servei a les persones usuàries. L'adjudicatari haurà de proporcionar les evidències dels esmentats sistemes ja sigui amb la presentació de la certificació d'auditoria favorable/actes d'inspecció realitzada pel organisme de control oficial corresponent o proporcionant les evidències a l'Ajuntament quan li siguin requerides.

L'empresa contractada tindrà l'obligació d'atendre tots els requeriments o mesures cautelars que l'Agència de Salut Pública, o qualsevol altra administració actuant, faci a l'Ajuntament de Sabadell com a titular del contracte de la prestació del servei, i també l'adjudicatari es farà càrrec de les possibles sancions es puguin imposar per no haver atès aquells requeriments, o per una defectuosa prestació del servei.

L'empresa adjudicatària complirà amb la legislació en matèria d'higiene i seguretat alimentària, Etiquetatge:

- Llei 17/2011, de 5 de juliol, de seguretat alimentària i nutrició.
- Reglament (CE) núm. 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris.
- Reial Decret 3484/2000, de 29 de desembre, pel que s'estableixen les normes d'higiene per a l'elaboració, distribució i comerç de menjars preparats (BOE núm. 11, de 12/01/01).

CODI DE VERIFICACIÓ	 4X3Q 2B5Q 5H2F 2C6R 040N				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2022/1728	DOCUMENT NÚM.	ACS16I0A78	DATA	07-04-2022
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMPT	LICITACIÓ SERVEI ÀPATS A DOMICILI 2022-2024				

- Reglament (CE) núm. 1441/2007 de la Comissió, de 5 de desembre de 2007, que modifica el reglament (CE) núm. 2073/2005 relatiu als criteris microbiològics aplicables als productes alimenticis.
- Reial Decret 1254/1991, de 2 d'agost, pel qual es dicten les normes per a la preparació i conservació de la maionesa d'elaboració pròpia i d'altres productes de consum immediat en els que figuri l'ou com a ingredient.
- Ordre del 9 de febrer de 1987, sobre les normes específiques per a la preparació i conservació de la maionesa d'elaboració pròpia i d'altres aliments amb ovoproducció.
- Reial Decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de l'aigua de consum humà.
- Reial Decret 191/2011, de 18 de febrer, sobre Registre General Sanitari d'Empreses Alimentàries i Aliments.
- Reglament (UE) n° 1169/2011 del Parlament Europeu i del Consell de 25 d'octubre de 2011 sobre la informació alimentària facilitada al consumidor.
- Reglament (CE) 834/2007 del Consell, de 28 de juny de 2007, sobre producció i etiquetatge dels productes ecològics.

CLÀUSULA 13. PLA DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària presentarà anualment un pla de qualitat que ha de contenir com a mínim el següent:

- Descripció ampla i detallada dels sistemes per la coordinació, supervisió i seguiment del servei.
- Sistemes de comunicació amb l'IMSST.
- Gestió de suggeriments, queixes i reclamacions.
- Protocol d'actuació en situacions d'emergències.
- Supervisió i resolució de les incidències en la prestació del servei.
- Avaluació de satisfacció dels usuaris.
- Descripció del pla d'autocontrol basat en els principis d'anàlisi de perills i punts de control crític (APPCC) i aplicar els principis de flexibilitat i proporcionalitat d'acord amb la normativa sanitària vigent.
- Elaboració dels àpats.
- Gestió del reciclatge.

L'empresa facilitarà els controls de qualitat del servei que es presta, junt amb l'informe anual.

CLÀUSULA 14.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Sota cap circumstància, l'adjudicatari no podran obtenir altres dades (escrites, gravades, filmades o efectuades per a qualsevol altra mitjà audiovisual) de l'usuari/ària que les aportades pels Serveis Socials Municipals o què aquest estimi convenient que estiguin en possessió de l'entitat. La cessió de les dades tindrà caràcter temporal a fi de dur a terme la prestació del servei.

L'usuari/ària serà informat, tant pels Serveis Socials Municipals com per l'adjudicatari, que davant qualsevol eventualitat haurà de posar-se en contacte amb els Serveis Socials de l'Ajuntament de Sabadell.

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

CLÀUSULA 15.- DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

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

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

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

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

CLÀUSULA 16. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS:

Quan finalitzi la vigència del present contracte, en cas que s'efectués una nova adjudicació del servei, el contractista que finalitzi la prestació efectuarà un traspàs del servei a la nova empresa sense que això suposi dret a reclamar cap tipus de cost addicional.

Obligacions de l'adjudicatari sortint:

- Traspasar la informació en un format que faciliti i permeti la càrrega en un nou sistema informàtic en el termini de 15 dies previs a l'inici de la nova prestació.

CODI DE VERIFICACIÓ	 4X3Q 2B5Q 5H2F 2C6R 040N				
EXPEDIENT NÚM.	ACS/2022/1728	DOCUMENT NÚM.	ACS16I0A78	DATA	07-04-2022
ÀREA	Àrea de Presidència i Drets Socials				
UNITAT	Acció Social				
ASSUMpte	LICITACIÓ SERVEI ÀPATS A DOMICILI 2022-2024				

- Traspasar tots els continguts dels expedients d'usuaris actius o en baixa temporal -incloses la sol·licitud dels servei, la programació actual, les incidències, els contractes - en un format estàndard (Pdf) així com tota la informació que es consideri rellevant (per exemple, casos que habitualment tenen incidència en algun punt, els costa obrir la porta, etc) en el termini de 15 dies previs a l'inici de la nova prestació.
- Aportar la informació sobre la planificació actual dels lliuraments (rutes, usuaris, horaris, etc)
- Tornar a l'Ajuntament totes les dades relatives a les persones usuàries del servei en el format i estructura que estableixi l'ajuntament o entregar-les al nou adjudicatari si l'Ajuntament ho indica.
- Aportar la relació inventariada dels microones que hi ha actius per tal que la nova empresa proveeixi de l'aparell als usuaris que l'han de menester.
- Definir el procediment de recollida dels microones en préstec i acordar el dia i hora de la recollida amb els usuaris.
- Definir un procediment per la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs (tan dels expedients físics com digitals, actius i de baixa)
- Caldrà garantir en tot moment la prestació del servei sense interrupció i amb els estàndards de qualitats exigibles.

Obligacions de l'adjudicatari entrant

- L'adjudicatari entrant disposarà d'un termini màxim de 8 dies naturals des de la data de formalització del contracte per assumir la totalitat del servei. Durant aquest termini el nou adjudicatari estarà obligat a:
 - Fer la càrrega de les dades facilitades per l'adjudicatari sortint, en els seus propis sistemes informàtics
 - Organitzar els dies, rutes i horaris de lliurament dels àpats, evitant al màxim possible els canvis en aquesta organització

Ruiz Bercianos, Esther
Cap de Secció d'Atenció a la Dependència i Discapacitat
07/04/2022 11:40