



Contractació

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

CONTRACTE DE SERVEIS

Tramitació: **ORDINÀRIA**
Procediment: **OBERT**

Nº Contracte	Import
Descripció	Contracte de serveis per la gestió, amb foment de la inserció laboral de les persones en risc d'exclusió a la ciutat de Barcelona, de 160 places/dia de menjador diürn i 150 places/dia de menjador nocturn, tots els dies de l'any, adreçat a persones en situació de pobresa i/o exclusió social a la ciutat de Barcelona amb mesures de contractació pública sostenible, dividit en 2 lots.

ÍNDEX

CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ	4
CLÀUSULA 2. OBJECTE.....	4
CLÀUSULA 3 . DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	5
3.1. DEFINICIÓ.....	5
3.2. PRINCIPIS BÀSICS DEL SERVEI.....	6
3.3. OBJECTIUS.....	6
3.4. PERSONES DESTINATÀRIES	6
3.5. HORARI I COBERTURA DEL SERVEI	7
CLÀUSULA 4. RECURSOS HUMANS.....	7
4.1. OBLIGACIONS DE CARÀCTER GENERAL	7
4.2. ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS	9
4.3. PROTECCIÓ DE RISCOS LABORALS.....	9
4.4. PLA D'IGUALTAT	9
4.5. UNIFORMES I IDENTIFICACIÓ.....	9
4.6. PERSONAL NECESSARI	10
4.6.1. <i>Taula de distribució horaria setmanal personal atenció directa</i>	<i>14</i>
4.7. FORMACIÓ DEL PERSONAL	15
4.8. MANTENIMENT DE LES CONDICIONS LABORALS DURANT LA VIGÈNCIA DEL CONTRACTE.....	16
4.8.1. <i>Com actuar davant una possible vaga</i>	<i>16</i>
CLÀUSULA 5. ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS DE CARÀCTER GENERAL	17
5.1. PRESCRIPCIÓ DEL SERVEI	17
5.2. CRITERIS D'ACCÉS AL SERVEI.....	17
5.3. ALTA PER ASSIGNACIÓ DEL SERVEI	18
5.4. ACOLLIDA EN EL SERVEI	19
5.5. INTERRUPCIONS TEMPORALS DEL SERVEI.....	19
5.6. INCIDÈNCIES DURANT EL SERVEI	19
5.7. BAIXA DEL SERVEI.....	20
5.8. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	21
5.8.1. <i>Gestió administrativa del servei.....</i>	<i>21</i>
5.8.2. <i>Servei de menjador</i>	<i>22</i>
5.8.3. <i>Distribució dels àpats</i>	<i>23</i>
5.8.4. <i>Punt de trobada.....</i>	<i>24</i>
CLÀUSULA 6. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS	25
6.1. PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	25
6.2. INFORMACIÓ.....	25
6.3. ABSÈNCIES DE LES PERSONES USUÀRIES.....	26
6.4. GESTIONS ECONÒMIQUES	26
6.5. PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS, SUGGERIMENTS	26
CLÀUSULA 7. FACTURACIÓ.....	27
CLÀUSULA 8. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS	28
8.1. INFRAESTRUCTURA I ADEQUACIÓ DE L'ESPAI	28
8.2. INVENTARI DELS MENJADORS	30
8.3. PARAMENT DE CUINA I TAULA	31
8.4. MANTENIMENT, REPARACIÓ I REPOSICIÓ DE MATERIALS O BENS INVENTARIABLES	32
CLÀUSULA 9. CONDICIONS D'EXECUCIÓ.....	32



CLÀUSULA 10. NORMATIVES HIGIÈNICO-SANITÀRIES, MATÈRIES PRIMERES I ORGANITZACIÓ	32
10.1. MATERIALS I PRODUCTES DE NETEJA AMB CRITERIS DE SOSTENIBILITAT AMBIENTAL	33
CLÀUSULA 11 PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS.....	34
11.1. CARACTERÍSTIQUES DE LES DIETES BASAL O NORMALS.....	35
11.2. ESTRUCTURA DELS MENÚS	36
11.3. QUANTITAT MÍNIMES PER RACIÓ	37
11.4. VARIETAT EN ELS ALIMENTS I PRODUCTES PROVENIENTS D'AGRICULTURA ECOLÒGICA.....	38
11.5. TIPUS DE DIETES.....	39
11.6. MANUAL DE DIETES.....	39
11.7. QUALITAT DELS PRODUCTES	40
11.8. GARANTIA DE LA QUALITAT HIGIÈNICA-SANITÀRIA.....	40
11.9. MOSTRA TESTIMONI.....	41
CLÀUSULA 12. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS	41
12.1. TELÈFON GRATUIT PER A LES PERSONES USUÀRIES	42
12.2. MITJANS PER A LA CONNEXIÓ A LES APLICACIONS INFORMÀTIQUES DE GESTIÓ DELS SERVEIS ..	42
12.3. DISPOSITIUS MÒBIL PER A LES PERSONES TREBALLADORES	42
CLÀUSULA 13. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL CONTRACTE	42
13.1. COORDINACIONS ENTRE L'ADJUDICATARI I L'IMSS	42
13.2. COORDINACIÓ A NIVELL DE TERRITORI	44
13.3. COORDINACIÓ AMB ALTRES SERVEIS	45
CLÀUSULA 14. ACTUACIONS EN MATÈRIA D'INSPECCIÓ I CONTROL.....	45
CLÀUSULA 15. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE	47
CLÀUSULA 16. RESPONSABILITAT	47
CLÀUSULA 17. SISTEMA DE PENALITZACIÓ PER INCOMPLIMENT DE CONTRACTE	47



CLÀUSULA 1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

En el marc del que estableix la **Llei 12/2007 de Serveis Socials de Catalunya**, els serveis socials bàsics consisteixen en un conjunt d'accions professionals que tenen l'objectiu d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups. Aquestes actuacions contribueixen a la prevenció i atenció de les problemàtiques socials i a la reinserció i integració de la població en situació de pobresa o d'exclusió social.

La necessitat de contractar la gestió de dos menjadors socials ve donada per la necessitat de donar continuïtat als actuals serveis de ciutat que fins ara han estat ubicats a l'Eixample i a les Corts.

Actualment, dins del **Catàleg de serveis i prestacions socials del Sistema Català de Serveis Socials** de la citada Llei 12/2007, el Servei de Menjador Social s'incorpora com part dels Serveis Socials Bàsics, de competència municipal.

L'Estratègia d'inclusió i de reducció de les desigualtats de Barcelona 2017-2030 proposa una garantia de cobertura de les necessitats bàsiques, entre d'altres, en matèria d'alimentació. Com un dels objectius pel 2030, es vol fer més accessible i assequible una alimentació adequada i saludable, en un marc d'impuls de la política alimentària a la ciutat.

L'Estratègia d'Alimentació Saludable i Sostenible Barcelona 2030 aprofundeix en aquesta qüestió, promovent models innovadors per a canalitzar la cobertura alimentària, treballant per a combatre la desigualtat entre barris, prevenint les pèrdues i el malbaratament alimentaris.

En aquest sentit, incorporem la filosofia d'afavorir el dret a alimentar-se de les persones, basat en idees claus que s'hauran d'anar incorporant en la gestió d'aquests serveis, com ara:

- La **vinculació activa de les persones usuàries**, no només com a agents passius que reben un servei.
- El **foment de l'autonomia personal** i, en la mesura del possible, també de l'auto-organització.
- La **lluita contra el malbaratament alimentari** i la intensificació del reaprofitament.
- La **sensibilització** cap a una alimentació saludable i sostenible.
- L'**enfortiment de la comunitat** com agent promotor i de canvi personal i social.
- L'**optimització de l'ús dels equipaments**.
- La incorporació de **metodologies transformadores, inclusives, innovadores, participatives i sostenibles**.

CLÀUSULA 2. OBJECTE

L'objecte és la contractació de 160 places diàries de menjador diürn i de 150 places diàries de menjador nocturn, durant tots els dies de l'any, així com la dinamització dels seus punts de trobada, durant els dies laborables.

Aquestes places estan adreçades a persones que es troben en situació de pobresa i/o d'exclusió social a la ciutat de Barcelona i, a més de la cobertura alimentària, es perseguirà el foment de la seva inserció laboral i social.



La gestió es divideix en dos lots. Cadascun dels lots és independent i d'utilització separada de l'altre i constitueix una unitat funcional per sí mateix. Tots dos lots tenen les mateixes característiques en quant a la tipologia de serveis a prestar i a número de places:

- **Lot 1: Districte de l'Eixample**, 80 places diàries al migdia i 75 places diàries al vespre durant tots els dies de l'any.
- **Lot 2: Districte de les Corts**, 80 places diàries al migdia i 75 places diàries al vespre durant tots els dies de l'any.

Durant el temps de vigència del contracte, els punts de prestació poden variar, ja sigui per necessitat manifesta i/o forçada, o per adequació dels espais.

En el present contracte s'incorporen les **mesures de contractació pública sostenible** següents:

- 1- Contractació responsable de persones en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral (clàusula 4 del present Plec de Prescripcions tècniques, en endavant PPT).
- 2- Aplicació de criteris ambientals i de sostenibilitat en el servei de neteja i recollida selectiva de residus d'edificis (clàusula 10 del present PPT).
- 3- Aplicació de criteris de sostenibilitat en aliments d'agricultura ecològica i de comerç just (clàusula 11 del present PPT).

CLÀUSULA 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3.1. Definició

El **servei de menjadors socials** de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona (en endavant, IMSS) és un servei que té com a finalitat proporcionar temporalment àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials i que requereixen ajuda per a la seva subsistència.

El servei consisteix en la preparació i lliurament de 160 àpats diaris cada migdia i 150 àpats diaris cada vespre, equilibrats i saludables en adequades condicions de qualitat i higiene. El servei es realitza en els dos espais de menjador, com a espais d'intervenció social, amb la següent distribució de quantia d'àpats: 80 àpats diaris de migdia i 75 àpats diaris de vespre en cadascú dels espais (Eixample i Les Corts).

Aquest nombre d'àpats no es lliurarà alhora, sinó en el decurs del temps d'apertura del servei. Per tant, el nombre màxim de persones que hi dinaran o soparan alhora no superarà els 25.

El servei de menjador social és presencial: la persona derivada menjarà en el mateix espai. Només excepcionalment, i sota prescripció tècnica fonamentada vinculada amb el pla de treball, es podrà variar a modalitat d'endur-se el menjar (pícnic).

Aquest servei es complementa amb **punt de trobada**, on s'acompanya a la persona usuària en el seu procés d'inserció laboral o social, d'acord amb el pla de treball dissenyat des del servei derivant, facilitant la millora i/o adquisició de l'autonomia i les seves habilitats socials i relacionals, així com donant suport per a gestions administratives determinades.



Aquest servei s'integra en la xarxa de menjadors de la resta de la ciutat, que persegueixen cobrir les necessitats bàsiques de les persones residents a Barcelona en situació de pobresa o d'exclusió social. Tot i estar ubicats en districtes concrets, estaran oberts a persones de tota la ciutat.

3.2. Principis bàsics del servei

El menjador social és un servei municipal de cura i atenció a la persona i es fonamenta en els següents principis:

- El **respecte, la igualtat i la dignitat** en el tracte a les persones usuàries.
- La **privacitat** de la persona usuària.
- La **confidencialitat** de totes les dades referents a la persona usuària.
- La **participació** activa de la persona usuària en el funcionament del centre, en la programació d'activitats i en el manteniment del bon estat de les instal·lacions, per aconseguir un major grau d'implicació.
- L'**autonomia**: es fomentarà i potenciarà el seu manteniment i millora.
- La **coordinació** com a eina clau entre el menjador social i els serveis derivants.
- La **seguretat** en la forma de desenvolupar les tasques d'atenció.

3.3. Objectius

El menjador social té la finalitat de garantir una nutrició adequada a les necessitats de cada persona usuària, tenint en compte la seva situació, la prescripció mèdica de la dieta que requereix i la valoració que es realitza des del servei professional referent.

L'**objectiu bàsic** és cobrir les mancances nutricionals i millorar els hàbits alimentaris de la població destinatària del servei.

Altres objectius importants són aconseguir que el menjador sigui un espai d'acollida personal, tant durant el lliurament d'àpats com en l'espai complementari del matí. El servei de menjador social complementa el pla de treball marcat des del servei derivant, fins que arribi el moment en que la persona pugui ser més autònoma per cobrir de manera adequada la seva alimentació. Per tant, ofereix:

1. Prevenir situacions de malnutrició i les seves conseqüències sobre la salut.
2. Un espai de relació que eviti o millori les situacions de desarrelament social en què es troben.
3. Serveis i activitats socioeducatives i lúdiques, adreçades a millorar les habilitats i possibilitats d'inserció social i laboral.
4. La recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de les persones usuàries.
5. Crear, millorar i consolidar els hàbits de salut, higiene, alimentació i educació socio sanitària d'aquesta població; i en especial, sensibilitzar a la ciutadania en la prevenció del malbaratament alimentari.
6. Possibilitar la seva inserció en la xarxa normalitzada de recursos de la ciutat.

3.4. Persones destinatàries

El servei de menjadors socials està destinat a persones que viuen a la ciutat de Barcelona, majors d'edat i menors de 65 anys.



La prescripció vindrà donada per la valoració que facin els serveis derivants, segons els criteris següents:

1. Persones en situació de pobresa o d'exclusió social.
2. Persones que viuen en pensions o habitacions com a rellogats sense dret a cuina, o en habitatges sense condicions per cuinar.
3. Persones en situació de precarietat econòmica, sense ingressos, en situació d'atur o persones que cobren prestacions mínimes (bàsicament pensions no contributives o renda garantida de ciutadania), que en aquell moment no cobreixen per si mateixes les necessitats bàsiques d'alimentació i habitatge.
4. Persones que, tot i viure en habitatges en bones condicions, requereixen un seguiment dels hàbits d'alimentació, relacionals, d'higiene i/o de salut.
5. Persones amb problemàtiques de salut associades, que estiguin vinculades als serveis de salut i necessitin suport d'algun tipus per la seva alimentació.

Excepcionalment, les persones que hagin complert els 65 anys ja essent usuàries d'aquest servei, disposaran del temps necessari per reorientar la seva demanda cap a recursos més adients. Aquest temps en cap cas superarà els 12 mesos. En aquesta reorientació participarà tant la persona usuària, com el servei derivant i l'equip professional d'intervenció social de l'empresa adjudicatària de la gestió del menjador social.

També excepcionalment, prèvia proposta tècnica raonada, l'IMSS podrà acceptar l'atenció de persones de més de 65 anys, en el marc de la garantia de la cobertura de necessitats bàsiques. Davant aquestes demandes, s'exigirà al servei derivant compromís especial en el seguiment del pla de treball, la qual cosa requerirà d'una feina intensiva de coordinació per part de l'adjudicatària.

Donada la naturalesa temporal del servei, l'IMSS es reserva la possibilitat de demanar la revisió de la situació de persones usuàries, quan hi hagi indicadors de cronificació en el servei o d'interrupcions d'alta freqüència. A tal efecte, es demanarà la participació activa de l'adjudicatària.

3.5. Horari i cobertura del servei

El Servei de Menjador Social es prestarà tots els dies de l'any i per tant romandrà obert cada dia de l'any.

L'espai de menjador s'obrirà dues hores per dinar i dues hores per sopar. L'horari de referència serà de 12:00 a 14:00 hores i de 19:00 a 21:00 hores, tot i que aquest podrà ser modificat per circumstàncies justificades, previ acord entre l'IMSS i l'adjudicatària.

El punt de trobada dels matins s'oferirà de dilluns a divendres, excepte els dies festius, com a mínim entre les 10:00 i les 11:30 hores.

CLÀUSULA 4. RECURSOS HUMANS

4.1. Obligacions de caràcter general

Per contractar amb l'IMSS, les empreses hauran d'acreditar el compliment del Reial Decret Legislatiu 1/2013 per el que s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de



les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social i de la Llei Orgànica 3/2007 per a la igualtat efectiva de dones i homes o norma que la substitueixi i de la legislació vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.

En aplicació del Decret d'Alcaldia de Contractació Pública Sostenible S1/D/2017-1271, de 24 d'abril, totes les baixes de personal superiors a tres mesos i noves contractacions de personal s'hauran de realitzar del col·lectiu que es troba en situació d'exclusió social o amb especial dificultat d'inserció laboral, per trobar-se en alguna de les circumstàncies següents, sempre que compleixin amb la capacitat i/o experiència adequada per a prestar el servei.

- Persones perceptores de renda garantida de ciutadania o ingrés mínim vital.
- Persones amb discapacitat reconeguda igual o superior al 33%.
- Dones víctimes de violència de gènere (física o psicològica) i persones víctimes de violència domèstica.
- Persones refugiades o demandants d'asil.
- Persones participants en programes municipals d'inserció sociolaboral per a col·lectius en risc d'exclusió o amb dificultats especials.
- Persones que no puguin accedir a la renda garantida de ciutadania o a l'ingrés mínim vital, però que es trobin, segons informe dels serveis públics competents, en situació o en risc d'exclusió social.

L'empresa haurà de facilitar les dades acreditatives del compliment del Decret d'Alcaldia esmentat.

Barcelona Activa, S.A. (amb la col·laboració de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i d'altres àrees municipals, segons els seus propis programes d'intervenció) facilitarà a l'empresa la informació i ajut que es requereixi per a la selecció i contractació laboral que calgui.

L'adjudicatària disposarà del personal indicat en el present PPT 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 tributària.

En cap cas, el personal de l'adjudicatària tindrà vinculació jurídica o laboral amb l'IMSS ni amb l'Ajuntament de Barcelona.

Correspon exclusivament a l'adjudicatària la selecció del seu personal, que reuneixi els requisits de titulació i experiència exigida en aquests plecs, i que formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'IMSS del compliment d'aquells requisits.

Qualsevol canvi en les persones que conformen l'equip durant el període de vigència del contracte haurà de ser comunicat i comptar amb el vistiplau de l'IMSS. Una actuació contrària amb aquesta clàusula podrà portar a la conseqüent penalització.

L'IMSS podrà inspeccionar en qualsevol moment que la contractació de les persones treballadores sigui d'acord amb el que diuen els plecs, els convenis d'aplicació i la legislació laboral vigent. En concret, l'IMSS vetllarà perquè totes les persones contractades tinguin la formació exigida en cadascuna de les categories i siguin



remunerades d'acord amb això. L'adjudicatària estarà obligada a col·laborar i aportar la documentació necessària.

4.2. Estabilitat i substitucions

L'adjudicatària procurarà que existeixi **estabilitat de l'equip de treball** i es compromet a cobrir les absències del seu personal produïdes per vacances o altres eventualitats. Els períodes de vacances i permisos a que tingui dret el personal de l'adjudicatària, d'acord amb la legislació social vigent i el conveni col·lectiu d'aplicació, no eximeixen del compliment de la prestació de servei. Les vacances i permisos de les persones treballadores han de ser substituïts per l'empresa.

4.3. Protecció de riscos laborals

L'adjudicatària determinarà els llocs de treball en els quals és necessària la utilització d'Equips de Protecció Individual (Reial Decret 773/1997, de 30 de maig, sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individual) i facilitarà els necessaris i eficaços per tal d'evitar riscos per la seva seguretat i la salut.

També impartirà la formació i donarà la informació necessària en matèria de prevenció de riscos laborals d'acord amb les avaluacions de riscos realitzades i atenent la naturalesa i abast d'aquests.

L'adjudicatària vetllarà per tal que totes les persones treballadores tinguin fetes i en vigència proves de detecció i, si s'escau, control de la tuberculosi.

L'adjudicatària oferirà a les persones treballadores assessorament i cobertura jurídica, si s'escau, davant de situacions que es produeixin durant l'exercici professional en el menjador social (denúncies, situacions d'assetjament...).

4.4. Pla d'igualtat

L'adjudicatària disposarà o haurà d'estar en procés d'elaborar un Pla d'Igualtat efectiva entre dones i homes, previst a la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, i d'acord amb el Reial Decret 901/2020, de 13 d'octubre, pel que fa al seu registre.

4.5. Uniformes i identificació

Serà obligació de l'adjudicatària proveir d'uniforme al personal de cuina i neteja durant les hores en què es presti el servei. En cap cas podrà utilitzar roba de carrer, sent motiu de sanció a l'adjudicatari, i haurà de respectar la clàusula 4.3 del PPT.

Tot el personal de l'adjudicatària, inclòs el personal directiu i tècnic, 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 el logotip de l'IMSS de Barcelona i el de l'empresa. Així mateix, haurà de respondre a les exigències d'imatge que estableixi l'IMSS.



El vestuari necessari per l'execució del contracte:

- Ha d'haver-se produït respectant els drets bàsics en el treball, recollits en la Declaració de l'Organització Internacional del Treball (OIT), relativa als principis i drets fonamentals.
- Ha de complir amb els requisits de limitació de la presència de substàncies químiques en el producte final, tal com defineix l'estàndard Oeko-Tex 100, Made in Green o equivalent.
- Ha d'haver estat confeccionat per una empresa d'inserció social.

4.6. Personal necessari (per a cadascú dels lots)

L'adjudicatària haurà de tenir descrit per cada lloc de treball: les funcions del lloc de treball, l'experiència professional i les competències necessàries, així com el pla de formació i capacitació que garanteixi que el/la treballador/a té la formació, habilitats i actituds adequades per al lloc de treball que ocupa.

Els perfils professionals s'hauran d'ajustar a allò que la llei determina per a aquest tipus d'establiments, per tal de garantir les funcions que tenen encomanades.

L'IMSS es reserva el dret d'exigir a l'adjudicatària que prescindeixi del personal que no té una correcció adequada amb les persones usuàries o no manté els hàbits higiènics que són necessaris per desenvolupar la tasca.

No està permesa la modificació a l'alça o la redistribució entre el personal de les hores de treball sense la prèvia aprovació expressa i per escrit de l'IMSS per causa d'interès general, amb un estudi de costos associat i dotat pressupostàriament. Per ser efectiva aquesta modificació, haurà d'estar ratificada per el Gerent i ser comunicada a través dels Serveis Jurídics de l'IMSS a l'adjudicatari.

Qualsevol modificació a l'alça de les hores o la redistribució entre el personal de les hores de treball no autoritzada (hores de contracte per persona) serà considerat incompliment molt greu i podrà comportar penalitzacions econòmiques i, fins i tot, la resolució del contracte. Serà nul·la als efectes de subrogació per canvi de titular del contracte.

Per als casos on les hores setmanals de contracte a subrogar són superiors a les estàndard, les contractacions de nou personal es faran sempre respectant les hores estàndard definides a l'apartat 4.6.1. Taula de distribució horària setmanal del personal del present PPT. L'incompliment d'aquesta condició serà considerada falta molt greu.

Totes les baixes, substitucions superiors a tres mesos i noves contractacions s'hauran de realitzar mitjançant la contractació de persones amb dificultats particulars d'inserció al mercat laboral, d'acord amb allò que determina la clàusula 2 d'aquest PPT. En tot cas, les suplències s'hauran de cobrir amb personal amb experiència acreditada i buscar minimitzar les incidències que es puguin produir per aquestes baixes, tot establint pautes a seguir perquè la persona que arriba per primer cop al menjador social conegui el seu funcionament.

En el cas que procedeixi la subrogació del personal de conformitat amb l'establert a l'article 44 de l'Estatut dels Treballadors o per estar aquesta obligació establerta al conveni d'aplicació, i de conformitat amb el que preveu l'article 130 de la Llei de



Contractes del Sector Públic, l'adjudicatària assumirà la relació de persones treballadores facilitades per les empreses adjudicatàries actuals, amb indicació de l'antiguitat, jornada, salaris i categoria professional dels que presten serveis en l'actualitat.

L'estudi de costos s'ha realitzat en relació a l'Acord parcial de la Comissió negociadora del Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018, publicat en el DOGC de data 16 de juny de 2023 (codi de conveni número 79002575012007) i Conveni Col·lectiu interprovincial del sector de la indústria d'hostaleria i turisme de Catalunya 2020-2021 (codi de conveni número 79000275011992), publicat en el DOGC de data 26 d'abril de 2021.

En el moment d'efectuar la subrogació, el cessant ha de realitzar i abonar la liquidació individual de parts proporcionals i havers meritats a cadascun dels subrogats.

L'adjudicatari disposarà per cada lot dels perfils professionals i el nombre d'hores que s'indiquen a continuació. El personal descrit es considera el mínim necessari per al desenvolupament del servei. La seva organització i la distribució horària l'hauran de proposar les licitadores, tenint en compte les dimensions del servei.

DIRECTOR/A DEL SERVEI

Classificació professional

Grup I, Direcció de centre, servei o programa, segons l'Acord parcial de la Comissió negociadora del Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'Acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc, publicat al DOGC el 16 de juny de 2023.

Funcions

- Responsable de la gestió global i del funcionament, de planificar, dirigir i supervisar tots els serveis i activitats que ofereix el menjador, de la seva organització interna, de coordinar, realitzar, controlar i avaluar l'atenció integral que es doni a les persones usuàries, d'acord amb les directrius i les instruccions de l'IMSS.
- Convocar i conduir les reunions de l'equip de treball.
- Supervisió tècnica del personal adscrit al servei.
- Garantir el compliment de les normes de funcionament intern, les obligacions de les persones usuàries i la lliure voluntat d'alta o de permanència a l'establiment i el respecte als drets.
- Garantir l'atenció integral i de qualitat per a totes les persones usuàries.
- Garantir l'acompanyament de totes les persones usuàries, des de l'articulació d'un càlid procés d'acollida fins al tancament al moment de la baixa del servei.
- Mantenir la informació actualitzada i garantir que aquesta arriba a la persona destinatària que la necessiti, tant si és treballadora com usuària.
- Vetllar per la correcta recollida de dades sobre les persones usuàries i sobre l'activitat del recurs.
- Garantir la fiabilitat de les dades i la introducció de la informació a l'aplicació de menjadors.
- Revisar el compliment dels protocols, garantint el correcte funcionament del servei.
- Participar en les Coordinacions de Seguiment Tècnic i en altres convocatòries que l'IMSS faci.
- Valorar periòdicament l'activitat i registrar aquesta avaluació, millorant tot el possible la qualitat del servei prestat.



- Presentar informes periòdics de funcionament i qualsevol altre que es requereixi des de l'IMSS.
- Col·laborar durant les inspeccions i visites que des de l'IMSS es facin, programades o no.
- Garantir la coordinació necessària amb els serveis derivants, impulsant proactivament vies de comunicació, si s'escau.
- Promoure els contactes i les iniciatives necessàries per tal d'articular una bona convivència amb la comunitat i el territori.
- Vetllar per la bona convivència entre les persones usuàries i entre aquestes i el personal.
- Vetllar per la resolució dels conflictes que es produeixin durant l'horari d'atenció a la ciutadania, comunicant amb el cossos de seguretat quan s'escaigui. I sempre garantir l'aplicació del protocol vigent per l'abordatge d'incidències.
- Vetllar per la resolució dels conflictes de personal que es puguin detectar i, si s'escau, elevar-los a la figura de l'adjudicatària que correspongui.
- Comunicar les incidències que puguin afectar tant a les persones usuàries com a treballadores, així com al funcionament del centre. Preveure i aplicar les mesures preventives que es considerin.
- Liderar la dinamització dels diferents serveis, garantint una adequada planificació i avaluació d'activitats, sempre d'acord amb els objectius de treball.
- Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent.

Formació

L'adjudicatària garantirà que la persona que desenvolupi aquest càrrec tindrà la formació i l'experiència suficient per a la realització del servei de forma adequada. I, com a mínim:

- Titulació universitària en Educació Social, Treball Social, Pedagogia, Psicologia o Psicopedagogia.
- Domini del català.
- Carnet de manipulació d'aliments.

Dedicació horària

S'estableix una jornada anual mínima de 1701 hores anuals en cada menjador, amb presència obligada de dilluns a divendres, sempre que no siguin festius.

TÈCNIC/A SUPERIOR AL MENJADOR

Classificació professional

Grup III, Personal tècnic superior, segons l'Acord parcial de la Comissió negociadora del Conveni col·lectiu de treball de Catalunya d'Acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc, publicat al DOGC el 16 de juny de 2023.

Funcions

- Acol·lir les persones usuàries que arriben al servei per primera vegada, de manera personalitzada i càlida, informant del funcionament del servei.
- Recollida d'informació de les persones usuàries, contrastant i actualitzant la informació rebuda des del servei derivant.
- Treballar per a complir i complementar el pla de treball individualitzat marcat des del servei derivant. En casos d'absència d'un pla, proactivament coordinar la intervenció a portar amb el servei derivant.
- Implicar a la persona usuària en el compliment del pla de treball individualitzat.
- Establir la intervenció oportuna que promogui la vinculació de la persona usuària en el servei.
- Establir la intervenció oportuna que promogui la millora d'hàbits i la inclusió social de la persona usuària del servei.
- Control i seguiment de les persones usuàries durant el temps que estiguin d'alta



en el servei. Control i registre de la seva assistència diària.

- Coordinar i/o derivar els casos amb els serveis necessaris pel desenvolupament dels processos d'inclusió de cada persona usuària. Adaptar les coordinacions amb els serveis derivants a les necessitats de les persones ateses i del servei, sempre mantenint una actitud de cura dels espais de coordinació.
- Informar a les persones usuàries de recursos disponibles i de tota la informació que pugui ser del seu interès.
- Participar en el disseny i realització del programa d'activitats, tant individuals, com grupals i comunitàries.
- Intervenir davant conflictes amb eficàcia i cura, elevat la situació a la direcció, quan s'escaigui.
- Recollir sistemàticament les incidències de les persones usuàries i qualsevol altre que afecti al funcionament del servei, fent el corresponent traspàs a la direcció.
- Incorporar les noves instruccions que puguin arribar-hi i, en tot moment, seguir les indicacions que vinguin donades des de la Direcció del servei.
- Complementar sempre la tasca de Direcció, assumint funcions de coordinació quan la figura de direcció no hi sigui.

Formació i classificació professional

L'adjudicatària garantirà que les persones que desenvolupin aquest càrrec tindrà la formació i experiència suficient per a la realització del servei de forma adequada. I, com a mínim:

- Titulació superior en integració social.
- Domini del català.
- Carnet de manipular d'aliments.

Dedicació horària

S'estableix una jornada anual mínima de 4745 hores anuals en cada menjador, amb presència obligada cada dia de l'any.

Els torns de feina s'organitzaran de tal manera que:

- Es garanteixi la presència d'aquesta figura sempre que el servei estigui obert a la ciutadania.
- Sempre estigui acompanyada bé per la figura de Direcció, o bé per un/a altre/a company/a tècnic/a superior.

AUXILIAR DE SERVEI I NETEJA

Classificació professional

Categoria quarta (grup D), nivell 4, de la ciutat de Barcelona, segons el Conveni Col·lectiu interprovincial del sector de la indústria d'hostaleria i turisme de Catalunya 2020-2021 (codi de conveni número 79000275011992), publicat en el DOGC de data 26 d'abril de 2021.

Funció

- Manipular els àpats, complint la normativa vigent.
- Preparar els àpats per tal que estiguin disponibles per menjar en hora.
- Recollir i netejar tant les instal·lacions de cuina com la resta dels espais. L'equipament haurà d'estar net, fent servir els productes i protocols marcats per la Direcció.
- Sota les indicacions de la Direcció, executar les comandes i controlar els albarans referits a alimentació i productes d'higiene.
- Donar suport als accessos al servei de menjador, segons indiqui la Direcció.

Formació

L'adjudicatària garantirà que les/els professionals que prestin aquest servei tindran suficient experiència i formació per a la realització del servei de forma adequada.

- Serà indispensable que disposin del carnet de manipulació d'aliments.
- Hauran de tenir habilitats socials i d'empatia per a l'atenció a persones



vulnerables.

Dedicació horària

S'estableix una jornada anual mínima de 3294 hores setmanals en cada menjador, amb presència obligada cada dia de l'any.

El contracte necessita per part de l'adjudicatària d'una **figura de Coordinador/a**, per a les següents funcions:

- Seguiment i control de la prestació integral del servei. Realització de visites de seguiment en els menjadors.
- Entregar periòdica i puntualment a l'IMSS la facturació, la documentació i els informes de seguiment de la gestió del servei. Garantir la presentació en temps i forma de la Memòria del servei.
- Participar en les Coordinacions de Seguiment Directiu i en qualsevol altra reunió convocada des de l'IMSS.
- Avaluar amb rigor i millorar la qualitat del servei prestat.
- Gestió del personal, garantint la cobertura de recursos humans d'acord amb el PPT. Informar a l'IMSS de tots els canvis de personal.
- Convocar i conduir les reunions d'equip.
- Promoure la formació continuada i el reciclatge de tot el personal que presta els serveis a l'establiment, dissenyant i portant a terme el pla de formació.
- Garantir la instrucció i transmissió de coneixements precisos per a les noves persones treballadores.
- Vetllar pel compliment de tots els requisits establerts a la normativa vigent.
- Garantir el compliment del contracte.

La persona que desenvolupi aquest càrrec tindrà la formació i l'experiència suficient per a la realització del servei de forma adequada i, en tot cas, titulació universitària i domini del català.

L'adjudicatària disposarà d'un número de telèfon i adreça de correu electrònic de contacte amb la figura de Coordinador/a, a fi i efecte de notificar-li qualsevol incidència en el servei que requereixi la seva intervenció, així com les dades del contacte de la persona que el/la substitueixi quan s'escaigui.

L'adjudicatària haurà de garantir mecanismes i **espais de coordinació** pel seu equip de treball, que garanteixin el correcte funcionament del servei. En aquest sentit, presentarà una proposta concreta, que defineixi la seva intensitat i articulació, sempre dins de l'horari laboral de les persones treballadores.

4.6.1. Taula de distribució horària setmanal del personal.

Per cada lot:

Categoria professional	Retribució salarial brut 2024 categoria	Professionals necessaris	Total hores/any efectives
Direcció de servei	30.703,54 €	1	1.701
Tècnic/a superior	22.505,14 €	2,79	4.745
Auxiliar de cuina i neteja	18.334,54 €	1,84	3.294

L'IMSS es reserva el dret d'exigir a l'adjudicatari que prescindeixi del personal que no tingui la deguda correcció amb les persones usuàries, ni mantingui els hàbits higiènics necessaris per desenvolupar la tasca.



4.7. Formació del personal

El servei de menjador social es prescriu a persones en situacions i amb necessitats d'atenció molt diverses. Per tant, la formació haurà d'atendre aquesta diversitat, per garantir una bona gestió i atenció directa.

Corresponen a l'adjudicatària les funcions de reciclatge professional, formació permanent, supervisió i suport tècnic del seu personal, per tal de garantir una prestació de servei eficient i de qualitat. Per això, l'adjudicatària comunicarà anualment a l'IMSS els plans formatius previstos pel seu personal i acreditaran el compliment de les propostes de millora presentades en la seva oferta. L'IMSS es reserva el dret de demanar específicament el programa formatiu concret i el reciclatge professional en determinades matèries o àmbits, per al conjunt de l'equip o per a perfils concrets.

L'adjudicatària està obligada a facilitar als seus treballadors la formació complementària necessària per a desenvolupar les seves tasques de forma excel·lent i adaptada a les habilitats funcionals psicològiques i socials de les persones ateses. Com a mínim, l'IMSS exigirà a l'adjudicatària que cada persona treballadora hagi gaudit de 10 hores de formació anuals, comptabilitzades dins de l'horari laboral, en àmbits directament relacionats amb el desenvolupament de la seva tasca dins del menjador social.

La formació haurà de donar especial importància a l'aprenentatge pràctic d'habilitats i capacitats.

L'IMSS demana a l'adjudicatària que aporti a les seves persones treballadores coneixements prioritàriament sobre:

- Manipulació d'aliments.
- Seguretat alimentària.
- Alimentació sostenible i nutrició (d'acord a la clàusula 11.4 del PPT).
- Formació ambiental en el tractament de residus.
- Prevenció de riscos laborals.
- Gestió de riscos laborals (protecció i gestió de l'agressivitat).
- Primers auxilis.
- Normativa de protecció de dades.
- Comunicació interpersonal.
- Empatia, assertivitat, habilitats socials i de comunicació.
- Observació d'indicadors de risc.
- Gestió de conflictes i situacions estressants.
- Salut mental.
- Drogodependències.
- Perspectiva de gènere.
- Perspectiva intercultural.
- Intervenció socioeducativa.
- Programació d'activitats.
- Dinamització grupal.
- Xarxa de Serveis Socials.
- Treball en xarxa i treball comunitari.

D'altra banda, per garantir la bona execució dels aspectes mediambientals considerats en el servei, l'adjudicatari haurà d'incloure en els plans formació sobre:

- Origen i qualitat ambiental dels aliments.
- Maquinària eficient, estalvi energètic i consum responsable d'aigua.



- L'eficiència de consum de productes (transvasament i dosificació de productes).
- El correcte ús dels productes per a cadascuna de les tasques de neteja.
- Les bones pràctiques de prevenció i gestió de residus propis.
- La correcta retirada de residus recollits selectivament.

En aquest sentit, i d'acord al que diu la **Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació**, l'adjudicatària disposarà de 3 mesos posteriors a l'adjudicació per impartir la formació vinculada amb aquest tema i presentar a la persona responsable del contracte la documentació acreditativa corresponent al personal adscrit al servei.

L'adjudicatària presentarà cada any a l'IMSS, dins de la memòria anual (per tant, abans del 15 de febrer de l'any següent), els resultats, la revisió, la concreció i l'actualització del pla de formació; amb propostes de millora de cara a l'exercici vinent.

4.8. Manteniment de les condicions laborals durant la vigència del contracte.

L'adjudicatària haurà de complir al llarg de tota l'execució del contracte totes les disposicions legals, reglamentàries i convencionals en matèria laboral, de seguretat social i de seguretat i salut a la feina que li siguin aplicables a les persones treballadores vinculades a l'execució del contracte. El contractista aplicarà a la plantilla que executarà el contracte, les condicions de treball establertes a l'últim conveni col·lectiu sectorial i territorial vigent en el qual s'enquadra i desenvolupa la prestació contractual, sense perjudici d'altres millores.

L'adjudicatària haurà de proveir els mitjans humans necessaris per garantir els descansos o relleus, segons els convenis o acords del sector subscrits per l'adjudicatària del contracte. Els períodes de vacances i permisos a que tingui dret el personal, d'acord amb els convenis laborals, no eximeixen l'adjudicatària del compliment de la prestació dels serveis.

L'adjudicatària haurà d'observar allò que es disposa en la legislació vigent en cada moment i que és aplicable a l'activitat que duu a terme i complir totes les disposicions de caràcter laboral amb relació al personal al seu servei, en tots els seus aspectes. L'IMSS pot demanar en qualsevol moment a l'adjudicatària la documentació acreditativa del compliment de les seves obligacions legals.

L'adjudicatària disposarà del personal suplent degudament format per tal de substituir el personal que presti el servei i procurar que aquest sempre siguin els mateixos per tal de garantir la qualitat del servei.

4.8.1. Com actuar davant una possible vaga.

En el supòsit eventual de vaga legal en el sector al qual pertanyen les persones treballadores de qualsevol dels perfils d'aquest contracte, l'adjudicatària haurà de mantenir informat de forma permanent al responsable del contracte.



Una vegada finalitzada la vaga, l'adjudicatària haurà de presentar un informe en el qual s'indiquin els serveis efectivament realitzats i els que no. Aquest informe haurà de presentar-se al responsable del contracte en un termini màxim d'una setmana després de la finalització de la vaga, amb la signatura del coordinador de l'adjudicatària.

Un cop comprovat els incompliments produïts com a conseqüència de la vaga, si s'escau, es realitzarà la deducció corresponent de la factura del període en què s'hagi produït la vaga legal.

L'adjudicatària haurà de respectar els serveis mínims obligatoris per garantir la prestació del servei.

CLÀUSULA 5. ASPECTES METODOLÒGICS I ORGANITZATIUS DE CARÀCTER GENERAL

5.1. Prescripció del servei

La valoració i prescripció del servei es farà de manera individual, així com el plantejament dels objectius de la intervenció, segons els quals es proposarà la modalitat i la durada del servei de menjador.

Aquesta prescripció i derivació es farà des dels serveis socials municipals.

Excepcionalment, quan una persona no estigui vinculada a cap d'aquests serveis municipals però si ho estigui amb entitats externes col·laboradores autoritzades per l'IMSS per a tal fi, la prescripció i derivació també es podrà fer des d'aquestes.

La derivació es farà mitjançant l'aplicació informàtica municipal en tots els casos (actualment MENJADORS).

Hi anirà sempre acompanyada de la documentació sanitària que en cada moment es demani des de l'IMSS per tal de garantir que la persona no presenta malaltia infecto-contagiosa que posi en risc l'estat de salut del col·lectiu ni de les persones treballadores.

Quan la persona usuària demani algun tipus d'adaptació dietètica, la prescripció també haurà d'incloure informe mèdic que determini el tipus de dieta que ha de rebre.

Les persones que poden accedir al menjador social són les descrites a la clàusula 3.4 d'aquest PPT.

5.2. Criteris d'accés al servei

La direcció del menjador garantirà que diàriament (caps de setmana i festius inclosos) s'atenen les derivacions rebudes i s'apliquen els criteris d'accés al servei, que seran:

- **Edat** de la persona usuària: que sigui major d'edat i no major de 65 anys, tot i que aquest topall, en situacions tècnicament justificades, es podrà valorar.
- La **salut**: que la sol·licitud inclogui els certificats mèdics o tràmits que en cada moment es demanin per tal de garantir que la persona no presenta malaltia



infecto-contagiosa que posi en risc l'estat de salut del col·lectiu ni de les persones treballadores.

- **Disciplinària:** que la persona no tingui activa sanció per expulsió prèvia d'aquell mateix menjador.

En cas que la persona derivada no compleixi els criteris d'accés, l'equip tècnic del menjador es coordinarà amb el servei derivant, col·laborant en tot el possible per a reorientar la demanda.

La derivació al menjador social no comporta canvi de professional o de servei referent. Durant el temps que la persona disposi de plaça en el menjador, és necessari que disposi d'un servei de referència actiu i, en la mesura del possible, en la xarxa de serveis socials municipals.

Quan el nombre de sol·licituds superi el de places fixes disponibles, es generarà llista d'espera, que es gestionarà en primera instància per ordre d'antiguitat (l'IMSS es reserva el dret de modificar aquest criteri parcial o totalment al llarg del contracte).

L'equip d'intervenció social de l'empresa adjudicatària, en cas de formació de llista d'espera, serà la principal encarregada de gestionar-la amb criteris d'eficàcia i celeritat. Per això convindrà que amb previsió revisi les sol·licituds pendents de resposta i comprovi, en coordinació amb els serveis derivants, la idoneïtat del perfil de la persona que vol accedir-hi.

Davant conjunturals increments de persones en llista d'espera, l'IMSS es reserva el dret d'augmentar temporalment el nombre de places fixes, com a mecanisme temporal i extraordinari.

Igualment, en atenció al caràcter temporal del recurs, convé que l'equip de l'adjudicatària tingui actualitzada informació sobre la situació actual de la persona usuària, detectant tant els canvis de perfil, com la necessitat de reorientació a altre tipus de serveis i comunicant aquestes situacions als serveis derivants referents amb tot el temps i previsió possible.

5.3. Alta per assignació del servei

L'empresa adjudicatària actuarà amb celeritat a l'hora de donar d'alta en el recurs a la persona sol·licitant tan aviat com li arribi la sol·licitud i disposi de la plaça lliure corresponent. I sempre en el termini màxim de 24 hores.

Per realitzar l'alta del servei, les/els professionals de l'empresa adjudicatària utilitzaran l'aplicació informàtica municipal (actualment MENJADORS).

L'adjudicatària disposarà d'accés a aquestes aplicacions amb la informació rellevant que correspongui a l'alta del servei.

En el moment en què el menjador social té una plaça lliure disponible, la persona serà donada d'alta en el servei, fins la data prevista per el servei referent, fins a un màxim de 180 dies, període que es podrà renovar prèvia nova demanda del/de la referent.

L'empresa adjudicatària avisarà amb celeritat per correu electrònic tant a la/el professional referent com al servei derivant de l'alta immediata de la persona



interessada, amb independència de que es puguin activar altres vies de comunicació directes.

5.4. Acollida en el servei

L'adjudicatària haurà de preveure, organitzar i activar un espai d'acollida a les noves persones usuàries amb plaça fixa. En aquest espai d'intervenció social, hauran de contrastar i si s'escau actualitzar la informació disponible en la demanda feta des del servei derivant, coordinant amb aquest servei qualsevol dubte, novetat o incidència al respecte des del primer moment.

L'empresa adjudicatària posarà especial èmfasi en que la persona tingui al dia tota la documentació sanitària que sigui precisa. En cas de detectar mancances, acompanyarà a la persona, vetllant per l'assoliment d'aquest objectiu.

Durant l'acollida, l'adjudicatària haurà d'informar a la nova persona usuària del funcionament del menjador, de les seves normes i de les vies de contacte, així com presentar a les persones treballadores.

Les persones derivades rebran un carnet personal i intransferible per accedir al menjador, amb un codi de barres, que facilita el seu registre a l'aplicació informàtica municipal (MENJADORS).

La sistemàtica de l'acollida també està sotmesa a propostes innovadores i participatives per part de l'adjudicatària, sempre amb el vistiplau de l'IMSS.

5.5. Interrupcions temporals del servei

El servei s'interromprà temporalment quan la persona usuària o la/el professional referent avisin amb una antelació mínima de 24 hores de la seva absència temporal per raons voluntàries o forçoses.

També hauran de comunicar la previsió de temps de durada de la interrupció i quin és el dia que es reprendrà el servei. En tot cas, el servei es reprendrà quan finalitzi la causa que ha motivat la interrupció.

Quan la interrupció es mantingui amb una durada superior a 31 dies naturals consecutius, el servei es considerarà donat de baixa, procedint segons la clàusula 5.7 del PPT.

5.6. Incidències durant el servei

L'adjudicatària disposarà d'una normativa de funcionament intern, amb la corresponent classificació de faltes i de sancions vinculades a possibles incidències per part de les persones usuàries. Aquesta normativa haurà de comptar amb el vistiplau previ de l'IMSS. Es responsabilitat de l'adjudicatària, durant la fase d'acollida (clàusula 5.4 del PPT), i en relació a les normes de funcionament del recurs, donar-lo a conèixer.



L'adjudicatària, en coherència amb la normativa, haurà de disposar d'un protocol d'atenció a les incidències. L'IMSS es reserva el dret a fer-ne suggeriments i modificacions. En tot cas, tant la normativa com el protocol hauran de ser coherents amb el Capítol IV de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de Serveis Socials.

Seràn principis bàsics d'atenció a les incidències:

- **Atenció professional individualitzada:** el servei de menjador social és, a més d'un recurs per a la cobertura de la necessitat bàsica d'alimentació, també un espai d'intervenció social per a persones en situació de vulnerabilitat. Serà bàsic atendre a la persona que genera l'incident amb rigor professional.
- **Celeritat:** la resposta a l'incident ha de donar-se de manera àgil, perquè pugui ser efectiva i per protecció a la resta de les persones usuàries i treballadores.
- **Proporcionalitat:** les mesures a prendre han de ser coherents amb la naturalesa de la falta i també amb les característiques del menjador social.
- **Coherència:** requereix que tot l'equip professional comparteixi criteris, de cara a que les respostes siguin coherents, amb independència de la persona de l'equip que l'apliqui. Es treballarà tot el possible per coordinar la determinació de la mesura amb el servei derivant.

L'adjudicatària és la responsable d'atendre de manera immediata les incidències que es puguin donar en el dia a dia al menjador social, vetllant pel benestar de les persones usuàries, de les persones treballadores i de les instal·lacions.

L'adjudicatària és la responsable d'enregistrar a l'aplicació informàtica municipal totes les incidències en un màxim de 24 hores.

En el cas d'incidències greus i molt greus, a més del registre, l'adjudicatària haurà de comunicar l'incident per correu electrònic, tant a la/el professional referent o servei derivant, com al Departament de l'IMSS. Aquesta comunicació, en un màxim de 24 hores, inclourà la descripció dels fets, la classificació de gravetat de la falta, així com la proposta de sanció. L'IMSS supervisarà totes aquestes propostes i es reserva el dret de corregir-les, en base als principis bàsics descrits i a la normativa vigent.

L'aplicació de sanció lleu serà comunicada directament a la persona afectada per part de l'equip professional de l'empresa adjudicatària.

L'aplicació de sancions greus i molt greus es comunicaran a la persona afectada per part de la/el professional referent o del equip derivant i, només subsidiàriament, pel propi equip professional de l'adjudicatària.

L'adjudicatària haurà de gestionar les incidències que es puguin produir durant el servei i posar les mesures preventives i correctives necessàries per reduir al màxim les incidències i/o conflictes que s'hi puguin produir.

L'adjudicatària haurà d'analitzar aquestes incidències (tipus d'agressió, perfil de les persones que les han produït, motiu, moment del dia, etc.), de manera que li permetin buscar alternatives per a la seva reducció.

5.7. Baixa del servei

La baixa del servei es produirà pels motius següents:

1. Decisió voluntària de la persona usuària.



2. Deixar de residir a la ciutat de Barcelona.
3. Haver assolit els objectius previstos al pla de treball.
4. Finalització del període de servei previst.
5. Deixar de reunir els requisits establerts per gaudir del servei.
6. Incomplir les seves obligacions i deures.
7. Aplicació del règim sancionador, per incomplir la normativa de funcionament intern del menjador, i especialment per agressions a professionals, a altres persones usuàries o a les instal·lacions.
8. Absència de més de 7 dies consecutius no justificats, o alterns en un període màxim de 15 dies.
9. Interrupció perllongada més de 31 dies naturals consecutius.
10. Defunció.

L'adjudicatària serà l'encarregada de mecanitzar amb immediatesa la baixa mitjançant l'aplicació informàtica municipal, d'informar a la/el professional referent, així com d'ocupar la vacant produïda amb la nova demanda que correspongui.

5.8. Organització del Servei

5.8.1. Gestió administrativa del servei

La gestió del servei es realitzarà mitjançant l'aplicació informàtica (MENJADORS) prevista per l'IMSS. L'adjudicatària controlarà que les dades personals de cada persona que hi accedeixi quedin automàticament incorporades a l'aplicació mitjançant la lectura del codi de barres del seu carnet personal.

L'IMSS serà l'encarregat de facilitar targetes a cadascú dels menjadors, de la manera en que es determini, a demanda de l'adjudicatària, que serà la responsable d'actuar amb la suficient previsió de demanda.

L'adjudicatària serà responsable d'actualitzar les dades referides a les persones usuàries i a la gestió dels casos en les aplicacions informàtiques establertes per l'IMSS.

L'adjudicatària haurà de garantir que quedin registrades les persones que fan ús del servei de menjador social de manera no presencial (pícnic), vigilant que aquesta modalitat estigui justificada en el seu pla d'intervenció.

L'adjudicatari proposarà les especificacions i el software que utilitzarà perquè el sistema de registre funcioni, sempre tenint en compte que la informació dels registres s'haurà d'integrar amb els sistemes corporatius de l'IMSS utilitzant els mecanismes que es defineixen a la clàusula 12 del PPT.

L'adjudicatària assumirà els costos econòmics de connexió, utilització i actualització de dades a l'aplicació informàtica municipal que se l'indiqui.

L'aplicació informàtica municipal serà l'eina de comunicació i de treball entre l'adjudicatari, l'IMSS i els serveis derivants. Per aquesta raó, l'empresa proveïdora del servei haurà de garantir que les persones treballadores coneixen l'aplicació informàtica i en fan ús correcte.

L'IMSS haurà de:



- Explotar les dades i els informes que l'aplicació informàtica ofereix.
- Fer-ne seguiment de l'ocupació, del ritme de rotació, així como de la resta dels indicadors d'interès.
- Gestionar els problemes amb l'aplicació informàtica amb els que es trobin tant des dels menjadors socials com des dels serveis derivants.

L'adjudicatària haurà de:

- Registrar i gestionar les altes i les baixes.
- Gestionar amb previsió la llista d'espera, d'acord amb la clàusula 5.2. del PPT.
- Gestionar i registrar l'assistència diària de les persones usuàries al menjador.
- Gestionar l'absentisme i les interrupcions de les persones usuàries, posant-se en contacte amb la/el professional referent perquè valori la baixa del servei.
- Si cal, s'haurà de posar en contacte amb la/el professional referent perquè consideri quines accions s'han de dur a terme o si s'ha de causar baixa del servei.
- Informar de les modificacions en la prestació del servei (canvi de dietes, modalitat pícnic...).
- Intervenir en la resolució dels conflictes que es produeixin.
- Informar a la/el professional referent d'aquelles situacions rellevants que detecti en les persones ateses pel servei (situacions sobrevingudes que agreugen la situació de fragilitat de la persona).
- Elaborar una normativa de funcionament intern del menjador social i assegurar-ne el seu coneixement i compliment.

5.8.2. Servei de menjador

L'adjudicatària serà responsable de gestionar el servei de menjador, d'acord amb el contingut de la clàusula 10 d'aquest PPT.

L'adjudicatària haurà de:

1. Oferir diàriament els àpats amb menús que segueixin les directrius marcades a la clàusula 11 d'aquest PPT.
L'IMSS es reserva el dret d'inspeccionar in situ o demanar en qualsevol moment els menús, amb la composició i quantitats per cada àpat.
Cal també preveure l'elaboració d'adaptacions dietètiques per a persones usuàries que així ho tinguin prescrit, tant per haver aportat un informe mèdic-dietètic que expliciti les particulars necessitats alimentàries, com per les particulars creences religioses.
Els menús dels dies festius inclouran plats tradicionals per marcar la celebració de les festes.
Els menús hauran de portar el vistiplau de dietista professional.
2. Informar a les persones usuàries dels menús a oferir, mensualment o per temporades estacionals.
3. Utilitzar recipients amb **tanca hermètica** per al transport del menjar.
4. Servir 80 àpats diaris al migdia i 75 àpats diaris al vespre, utilitzant com a tècnica de producció i distribució d'aliments la línia freda.
5. En el cas que sigui necessari a criteri de l'IMSS i d'acord a les directrius que marqui el Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics, s'ha de tenir la capacitat d'oferir l'opció de recollida de l'àpat en format pícnic, amb totes les garanties higiènic-sanitàries i amb aplicació de criteris ambientals i de sostenibilitat. Aquesta opció, a nivell individual, anirà subjecta a la seva prescripció i a un pla d'intervenció que la justifiqui.



6. Col·locar els plats, un cop escalfats i condimentats, en els suports que s'estableixi, per tal que les/els comensals puguin recollir-los i, en cas d'impossibilitat de la persona, servir-lo directament a taula.
7. Proveir i emmagatzemar els aliments en la quantia suficient per assegurar en tot moment la cobertura de l'alimentació adequada de les persones ateses.
8. Netejar la cuina i totes les instal·lacions del menjador, que hauran d'estar en tot moment netes i endreçades amb màxima pulcritud, segons s'exposa a la clàusula 10 d'aquest PPT.
9. Garantir una bona recepció i acollida de les persones en els espais oportuns.
10. Millorar i/o modificar els hàbits d'alimentació, higiene i salut de les persones ateses, complementant de manera coordinada el pla de treball establert per la persona referents del cas, encaminat a l'assoliment dels objectius pactats.
11. Adoptar les mesures que facilitin la millora i/o adquisició d'hàbits relacionals que permetin augmentar les habilitats socials de les persones ateses i que evitin l'aïllament social.
12. Garantir la coordinació amb les/els professionals dels serveis socials derivants i complementar, si s'escau, l'atenció social i educativa.
13. Requerir a les persones ateses la documentació necessària que garanteixi la prevenció de malalties infecto-contagioses (TBC) i adoptar les mesures que facilitin l'ús dels serveis sanitaris i el seguiment de les indicacions i tractaments donats, atenent a les directrius de l'Agència de Salut Pública i les de l'IMSS.
14. Detectar i/o col·laborar en aquelles actuacions encaminades a millorar la relació i/o resolució de conflictes del servei amb l'entorn, sempre sota els criteris del Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics. L'adjudicatària haurà de potenciar que les persones usuàries tinguin actituds cíviques a les proximitats del centre, encara que es produeixin fora de l'abast del menjador.
15. Gestionar les incidències: l'adjudicatària haurà de posar les mesures necessàries per reduir al màxim les incidències que es puguin produir en el centre. Quan aquestes es produeixin, es comunicaran al Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics amb els protocols establerts per aquest fi i que s'annexen al PPT (annex 1 i annex 2).
16. També haurà de fer un anàlisi d'aquestes incidències (tipus d'agressió, perfil de les persones que les han produït, motiu, moment del dia...) que li permetin buscar alternatives per a la seva reducció, tal i com s'exposa en la clàusula 5.6 d'aquest PPT.
17. Garantir que aquest servei es presta en condicions òptimes de seguretat física i psicològica envers les persones usuàries i professionals, evitant i/o intervenint en cas de conflictes.

5.8.3. Distribució dels àpats

Donat que els menjadors ofereixen àpats no cuinats in situ, sinó amb un sistema de línia freda, hauran d'articular el sistema per a transportar diàriament els plats cuinats des de la seva cuina central fins a l'espai-menjador.

L'adjudicatària disposarà de les unitats de distribució dels àpats per a la correcta prestació del servei, d'acord amb les següents especificacions:

- Es realitzarà en vehicles que reuniran les característiques apropiades per garantir que tant els menús arribin en òptimes condicions de temperatura, presentació i característiques organolèptiques.
- L'adjudicatària haurà de presentar les següents dades dels vehicles de transport adscrits al servei: marca i model, matrícula, tipus de motor,



classificació segons distintiu de la Direcció General de Tràfic (en endavant DGT). No es podran adscriure al servei aquells vehicles als quals apliqui la normativa de DGT i que no disposin de distintiu de la DGT.

- L'adjudicatària farà el càlcul de les emissions de CO₂ associades al transport dels àpats preparats des de les seves instal·lacions (cuina) al menjador social, tot utilitzant la versió vigent de la calculadora de gasos d'efecte hivernacle de l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic, omplint les dades de "Transport carretera", amb el mètode "distància recorreguda".
- L'adjudicatària vetllarà per disminuir l'emissió de CO₂ tot el possible, garantint que a cada menjador es serveixin diàriament 80 dinars i 75 sopars.
- Disposar del nombre necessari de vehicles per garantir el repartiments d'àpats diaris en temps i lloc previst.
- Els vehicles hauran de disposar de la identificació corporativa, d'acord a les exigències d'imatge que es puguin establir des de l'IMSS.
- El personal d'empresa que realitzi el repartiment haurà de dipositar els envasos d'àpats en el frigorífic, així com revisar periòdicament la temperatura i el correcte funcionament del mateix.
- En el cas que es produeixin incidències respecte al menú i/o aliment que han de rebre les persones usuàries, l'adjudicatària reposarà de forma urgent el producte amb la finalitat que es pugui consumir l'àpat en condicions òptimes.

5.8.4. Punt de trobada

El **punt de trobada** es un espai de recepció, de relacions i d'intervenció amb les persones usuàries del menjador. No requereix d'objectius específics previs del pla de treball, però n'haurà de ser congruent. Persegueix acompanyar a la persona en el seu procés de millora i benestar, amb especial èmfasi en la lluita contra la solitud, la superació de la vulnerabilitat, la socialització i, en les situacions que sigui possible, en la inserció laboral.

La programació d'activitats haurà d'incloure les activitats concretes que s'hi desenvoluparan, temporalització, recursos, indicadors, i avaluació de les mateixes. Les activitats podran ser de caire individual o grupal. S'haurà de contemplar que algunes de les activitats es facin fora del centre, en medi obert o utilitzant altres recursos, per tal fomentar la integració en la comunitat.

Les activitats a programar s'han de desenvolupar en els següents àmbits:

- **Competències bàsiques i instrumentals:** es farà suport per tal que la persona incorpori o recuperi les habilitats bàsiques de cura personal i hàbits de la vida quotidiana, incrementant el seu grau de responsabilització al llarg del temps.
- **Activitats orientades a la inserció laboral,** informant de recursos en el territori o desenvolupant iniciatives en aquest àmbit.
- **Activitats formatives, ocupacionals i xerrades** que siguin d'interès de les persones usuàries.
- **Activitats lúdiques i culturals:** activitats adreçades a establir relacions socials en la comunitat així com la recuperació de relacions i socials que haguessin pogut tenir.
- **Activitats esportives i en medi obert:** foment del coneixement dels recursos del territori i utilització d'aquesta xarxa que facilitin la seva integració.



L'adjudicatària haurà de:

- Programar les activitats tant del punt de trobada, dotant-les dels mitjans necessaris pel seu desenvolupament.
- Facilitar un espai relacional i acollidor, que permeti a les persones usuàries establir nous vincles amb la resta de persones usuàries del menjador i que faciliti la seva adaptació.
- Aprofitar aquest espai per portar a terme l'acollida en el servei, tal com s'exposa a la clàusula 5.4 d'aquest PPT. Serà important copsar-hi interessos, habilitats, preocupacions i prioritats que orientin en el tipus d'activitats que poden ser de major utilitat, i que ajudin a conèixer millor la situació particular de les persones usuàries.
- Facilitar un nexa entre el menjador social i l'oferta d'activitats de centres cívics, biblioteques, entitats, etc. properes. A tal efecte serà necessari conèixer l'oferta d'activitats de lleure i/o formació del territori.
- Establir els sistemes de registre, descripció i valoració de les activitats i presentar-les periòdicament a l'IMSS seguint les seves directrius.
- Informar a les persones usuàries de les activitats programades previstes. Es penjaran en un tauler d'anuncis a l'espai del menjador.
- Coordinar la situació de la persona usuària concreta amb la/el professional o servei derivant.

En el decurs del contracte, es pot donar el cas que es proposin nou projectes en torn a l'alimentació, que es valoraran i acordaran en el seu moment, sempre dins del marge del contracte i d'acord amb els principis recollit a la clàusula 1 d'aquest PPT.

CLÀUSULA 6. RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS

6.1. Prestació del servei

L'adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin derivades pels serveis referents, que seran considerades usuàries del servei municipal.

L'adjudicatària i els seus treballadors hauran d'afavorir una bona relació i tracte amb la persona usuària d'acord amb els principis bàsics del servei que estableix l'IMSS (clàusula 3.2). Evitaran qualsevol conflicte personal amb les persones usuàries.

L'adjudicatària haurà d'informar, per mitjà dels canals de comunicació establerts, de les incidències que tinguin lloc durant la prestació del servei.

L'adjudicatària i els seus treballadors hauran de complir les mesures de seguretat, higiene i de salut laboral establertes en la legislació vigent i mantenir inexcusablement el secret professional. En general, hauran de realitzar les seves funcions envers les persones usuàries del servei de conformitat amb les regles de bona fe i diligència.

6.2. Informació

Les persones usuàries hauran de ser informades de les característiques del servei, tal i com s'exposa a la clàusula 5.4 d'aquest PPT, i de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat, així com dels mecanismes per comunicar qualsevol consulta, suggeriment o queixa a l'adjudicatària o als serveis municipals



corresponents. L'adjudicatària vetllarà perquè la persona usuària rebi la informació necessària en el moment de l'acollida i per escrit, en idioma comprensible per ella.

La persona usuària haurà de ser informada amb diligència de qualsevol incidència o modificació que afecti a la prestació del servei acordat.

6.3 Absències de la persona usuària

La persona usuària ha de comunicar amb una antelació màxima de 24 hores qualsevol absència prevista. L'empresa registrarà aquesta incidència com a **interrupció**.

En el cas que la persona usuària s'absenti del servei sense avís previ, l'adjudicatària ho considerarà i registrarà com a **absentisme**.

6.4. Gestions econòmiques

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

6.5. Participació, queixes, reclamacions i suggeriments

L'adjudicatària ha d'informar a la persona usuària del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i s'ha de facilitar per escrit i en idioma que la persona interessada entengui. L'adjudicatària ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació d'aquests formularis, que han d'estar en tot moment en el centre a disposició de les persones usuàries.

L'adjudicatària haurà d'atendre correctament i respondre per escrit qualsevol queixa, reclamació o suggeriment rebuts per qualsevol mitjà (telefònic, correu, correu electrònic, etc.) en un termini inferior a set dies. La resposta haurà de ser raonada per a tots els aspectes plantejats.

L'adjudicatària haurà de registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits rebuts. En el registre haurà de constar: dades bàsiques (nom de la persona, dia, hora, contingut, etc.), tipologia, accions dutes a terme per resoldre-la, resposta donada i temps que s'ha trigat a respondre.

Les queixes que arribin a l'IMSS a través del sistema IRIS o altres canals seran reenviades a l'adjudicatària perquè aporti a l'IMSS una resposta per escrit en un termini inferior a set dies.

Les queixes o reclamacions, tant les considerades lleus, com les greus o reiterades han de posar-se en coneixement de l'IMSS de manera immediata, mitjançant els formularis per a tal efecte (annex 1 i annex 2).

L'adjudicatària informará a l'IMSS del nombre de queixes, reclamacions i suggeriments rebuts i contestats verbalment i per escrit, de la seva tipologia, dels terminis de resposta i de la seva resolució. L'IMSS tindrà accés a visualitzar totes les queixes, reclamacions i suggeriments registrats.



L'adjudicatària vetllarà per la participació activa de les persones usuàries, fomentant la seva implicació en la fase d'acollida de les noves persones usuàries.

Per últim, l'adjudicatària afavorirà la creació d'una comissió de persones usuàries en cada menjador social, amb la qual poder avaluar el funcionament diari del recurs, planificar els espais de trobada, canalitzar els possibles conflictes o d'altres funcions que es valorin adients.

CLÀUSULA 7. FACTURACIÓ

L'adjudicatària haurà de presentar puntualment a l'IMSS la factura corresponent a les prestacions executades en el període mensual. La factura es presentarà mensualment d'acord amb les indicacions de l'IMSS.

Prèviament l'adjudicatària haurà de presentar al/a la tècnic/a referent del contracte l'annex o albarà on es detalli:

- El llistat de totes les persones ateses durant el mes.
- El nombre de dinars fet per cadascuna d'elles.
- El nombre de sopars fet per cadascuna d'elles.
- Un sumatori amb el total de dinars lliurats en el mes.
- Un sumatori amb el total de sopars lliurats en el mes.

El/la tècnic/a referent del contracte revisarà, en el temps màxim de cinc dies laborables, que aquestes dades coincideixin amb el registre de l'aplicatiu informàtic. Si les dades coincideixen, demanarà a l'adjudicatària que presenti la factura el més aviat possible. En cas que les dades no coincideixin, demanarà la seva ràpida correcció i l'àgil presentació de la factura.

La factura serà revisada i conformada en el termini màxim de deu dies. En cas de disconformitat, la factura serà retornada a l'empresa contractista, atorgant-li un termini màxim de deu dies a comptar des de l'endemà al de la recepció per efectuar observacions o presentar nova factura amb les rectificacions escaients.

La factura presentada per l'adjudicatària haurà d'incloure les següents dades:

- Codi de contracte.
- Òrgan de contractació.
- Departament econòmic.
- Departament destinatari.
- Codis DIR3: LA0006803.
- Mes descriptiu del servei prestat que es factura.
- Detall de cada servei que és facturi, així com l'import corresponent de cadascun d'ells, diferenciant el fixe de gestió del preu unitari per àpats servits.
- Qualsevol altre que indiqui la Direcció de Programes i Recursos Socials Bàsics.

En quant a les prestacions executades, l'adjudicatària les desglossarà, tot diferenciant:

- Despeses fixes per a la gestió del servei.
- Despeses variables en quant al nombre d'àpats servits com dinars.
- Despeses variables en quant al nombre d'àpats servits com sopars.
- Despeses de manteniment en base a la reserva (si s'escau). (Cal adjuntar les factures pagades).
- Despeses d'auditoria tècnica de qualitat (si s'escau) (Cal adjuntar les factures pagades).



- Despeses d'enquestes de satisfacció d'usuaris/es (si s'escau) (Caldrà adjuntar les factures pagades).

La facturació enviada a cobrament haurà de ser coincident amb les dades acceptades pel tècnic/a. En cas contrari es rebutjarà la factura.

Quan el servei d'una persona usuària s'interrompi en el temps i la forma establerta (interrupció amb avís), l'adjudicatari no facturarà a l'IMSS el període que duri aquesta circumstància, així com tampoc realitzarà el cobrament de l'aportació de preu públic vigent.

L'adjudicatària s'haurà de posar en contacte amb el professional referent per informar de la incidència, promovent la vinculació amb el servei prescrit o la seva baixa.

Si per alguna circumstància excepcional algun dels menjadors de ciutat hagués de tancar la seva activitat (temporal o definitivament), l'IMSS pot demanar a l'adjudicatària l'assumpció de part o del total de les persones usuàries del servei tancat. L'IMSS avaluarà l'impacte i activarà, si s'escau, mesures que permetin afrontar-lo amb solvència i eficàcia. L'IMSS especificarà a l'adjudicatària com reflectir aquesta activitat en la facturació dels mesos afectats.

CLÀUSULA 8. GESTIÓ I SEGURETAT DE LES INSTAL·LACIONS

8.1. Infraestructura i adequació de l'espai (per a cadascú dels dos espais)

L'adjudicatària ha de disposar d'un local o un restaurant condicionat. Les instal·lacions, l'equipament i els elements auxiliars han de ser adequats per complir amb els requeriments del contracte i en concret:

- ✓ Ha d'estar situat al districte indicat o en algun carrer limítrof amb el districte de referència i, en tot cas, sempre dins de la ciutat de Barcelona.
- ✓ Ha de reunir tots els requisits legals per exercir-hi l'activitat.
- ✓ L'establiment haurà de complir amb la normativa vigent en matèria d'accessibilitat.
- ✓ Ha de ser un espai laic, sense cap iconografia ni referència religiosa.
- ✓ Ha de tenir capacitat per atendre diàriament 80 persones dintre de l'horari de menjador diürn, amb un mínim de 120 metres quadrats.
- ✓ Ha de garantir que durant l'hivern no s'està per sota del 19 graus, ni per sobre dels 27 a l'estiu.
- ✓ Ha de tenir finestres a l'exterior que, a banda d'altres possibles dispositius, facilitin la ventilació.
- ✓ Ha de disposar dels subministraments necessaris (aigua, llum, gas) i de la connectivitat necessària. L'adjudicatària assumirà totes aquestes despeses, inclosa la de l'alta de tots els subministraments.
- ✓ Ha de disposar de sistema que impedeixi l'accés a pàgines web de contingut no legal o inapropiat, delictiu, ofensiu o violent.
- ✓ Ha de disposar d'una farmaciola, amb dotació correcta i completa, a càrrec de l'adjudicatària.
- ✓ Pel que fa a la distribució interna, ha de disposar de:
 - Un despatx tancat on poder fer-hi entrevistes i on hi càpiguen una taula d'oficina amb ordinador, impressora i tres cadires.



- Un lavabo tancat, que compleixi la normativa vigent en matèria d'accessibilitat i que, per tant, disposi de sistema d'alarma a dins. També s'exigeix que hi hagi una pica a dins.
- Una pica més fora del lavabo tancat.
- Un espai de magatzem, en el qual es puguin diferenciar els productes alimentaris dels de neteja.
- Un espai de vestidor per a les persones treballadores amb un lavabo.
- Un espai de cuina.
- Zona destinada a menjador amb taules i cadires per atendre diàriament el volum de persones assenyalat.
- ✓ Per tal de garantir que cada persona usuària pot fer-hi l'àpat amb comoditat, l'espai de menjador comptarà amb cinc taules rectangulars de 80 x 120 centímetres, per a 6 comensals cadascuna. O garantir espai per a 30 comensals menjant alhora mitjançant taules quadrades de 80 x 80 centímetres o rectangulars de 80 x 180 centímetres.
- ✓ L'espai específic on manipular els aliments estarà dotat amb:
 - Rentavaixelles semi-industrial amb bomba descalcificadora.
 - Forn de regeneració (en línia freda).
 - Armari calent.
 - Carro calent (línia calenta).
 - Microones.
 - Cafetera de goteig.
 - Nevera industrial.
 - Frigorífic COMBI.
 - Congelador.
 - Carro de servei.
 - Armari rebost.
 - Armariet de vestuari.
 - Sistema d'aspiració per recollir els vapors i les olors.
 - Pica d'acer amb aixeta de dutxa extensible i amb polsador de peu.
 - Parament per a 100 persones.
 - Prou espai per portar a terme la recollida selectiva de residus, tal i com es demana a la clàusula 10 d'aquest PPT.
- ✓ En compliment de la **Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació de l'Ajuntament de Barcelona**, la classificació d'eficiència energètica mínima que s'exigirà als nous equips serà la C.
- ✓ Es promourà que n'hi hagi els màxims punts de llum possibles, també en els espais d'ús de les persones usuàries.

Abans de la formalització del contracte, el local haurà de contar amb les llicències d'activitats necessàries i el vistiplau de l'Agència de Salut Pública, l'IMSS i el Departament de Manteniment i Serveis Generals de l'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat de l'Ajuntament de Barcelona.

En el cas que el servei s'hagi de traslladar temporal o definitivament a un espai diferent de l'habitual, sigui perquè es facin obres o succeeixi un fet sobtat que impossibiliti donar el servei, el trasllat dels mobiliari, si s'escau, material i utilitatge se n'ocuparà i assumirà les despeses l'adjudicatària. El nou emplaçament en tot cas haurà de comptar amb el vistiplau previ de l'IMSS.



8.2. Manteniment de les instal·lacions, maquinària, mobiliari i reposició de material.

L'adjudicatària es farà càrrec de tot el manteniment ordinari, preventiu i correctiu.

L'adjudicatària està obligada a efectuar al seu càrrec el manteniment normatiu de les instal·lacions i de l'espai on es desenvolupa el servei de menjador social, amb estricte compliment de les diferents reglamentacions que els afectin i realitzat sempre per empreses instal·ladors tècniques autoritzades.

L'adjudicatària, a través de la seva empresa de manteniment, que serà notificada als serveis tècnics municipals, realitzarà en el moment que legalment correspongui, les revisions i correccions de les anomalies que es detectin de l'Entitat d'Inspecció i Control col·laboradora de la Generalitat de Catalunya.

L'IMSS demana a l'adjudicatària que porti a terme dues neteges a fons a l'any, una pintura durant el període d'execució del contracte, així com les corresponents revisions periòdiques de control de la legionel·losi i de plagues.

Aniran a càrrec de l'adjudicatària l'adquisició, el manteniment i la reparació de la maquinària, així com la reposició i reparació del parament, mobiliari, útil i eines que hagin estat malmeses.

El temps de resolució de les avaries no pot excedir de deu dies laborals. En el cas de reposició de material auxiliar, utillatge i útils de neteja no pot excedir de cinc dies. I en cap cas es pot aturar el lliurament diari d'àpats.

En cas de reparació impossible, també anirà al seu càrrec la substitució de maquinària, mobiliari o material per altres d'iguals o superiors característiques.

L'adjudicatària està obligada a la reparació i reposició del material auxiliar i útils de neteja que presentin qualsevol tipus de deteriorament que disminueixi la qualitat del servei exigit.

És atribució i responsabilitat de l'adjudicatària les revisions periòdiques i les tasques de manteniment de les instal·lacions i els elements constructius, així com tot allò que disposa el Reial Decret 865/2003 de 4 de juliol i la normativa i reglamentació que se'n deriva, a les instal·lacions amb risc de proliferació i dispersió de legionel·losi, tant en aigua freda com calenta.

És responsabilitat de l'adjudicatària, l'acompliment de la normativa sobre seguretat laboral i condicions dels llocs de treball.

L'Àrea de Drets Socials, Salut, Cooperació i Comunitat a través del Departament de Manteniment i Serveis Generals de la Direcció d'Edificació i Serveis Generals i Innovació, i l'IMSS, a través del Departament de Gestió de Recursos Socials Bàsics podrà dur a terme els controls i la sol·licitud de les justificacions de l'acompliment normatiu dels extrems que són responsabilitat de l'entitat adjudicatària.

L'adjudicatària assumirà també la dotació, el manteniment, la reparació i la reposició del material informàtic.



L'adjudicatària comptarà amb les assegurances necessàries per protegir davant de qualsevol incident les instal·lacions, l'activitat, les persones treballadores, les persones usuàries o terceres persones que puguin ser afectades.

L'adjudicatària, en tot cas, garantirà el manteniment de les instal·lacions en un estat correcte i sempre vetllant perquè l'espai respecti els principis bàsics recollits a la clàusula 2.2, sense afavorir cap tipus de discriminació.

8.3. Vaixella i utilitatge

L'adjudicatària haurà d'aportar tota la vaixella i l'utilitatge necessaris per a una òptima prestació del servei per al qual se'l contracta.

En compliment de la **Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació de l'IMSS de Barcelona**, tot el parament de taula serà reutilitzable. En cas d'haver d'utilitzar articles d'un sol ús (tovalles i tovallons) hauran de ser de paper 100% reciclat o es cercaran altres alternatives, sempre d'acord a les mesures de contractació pública sostenible.

Si en algun moment no és possible incorporar vaixella i cobrteria multiús, s'han d'utilitzar plats, gots i/o coberts compostables segons la normativa UNE-EN 13432:2001 o equivalent. En aquest cas, cal informar convenientment que aquests materials s'han de depositar a la recollida selectiva de matèria orgànica.

L'adjudicatari disposarà a cada menjador d'un estoc de productes de parament tant de 100 serveis de taula com de cuina per cobrir les necessitats inesperades que puguin sorgir durant la prestació del servei.

A més, l'adjudicatària es comprometrà a mantenir aquests actius en bon estat de conservació i funcionament durant tota la vigència del contracte.

En particular:

- L'adjudicatària assumirà íntegrament la compra i reposició de vaixella, cristalleria, cobrteria i estris necessaris pel repartiment dels aliments, inclòs tot el material d'un sol ús que calgués, així com les tovalles i els tovallons.
- L'adjudicatària realitzarà la neteja diària de l'utilitatge de la cuina i dels carros de transport de menjar, el rentat de la vaixella, previ abocament dels residus en els contenidors habilitats per a aquest efecte.
- L'adjudicatària farà una recollida selectiva dels residus, d'acord amb la clàusula 10 d'aquest PPT.
- L'adjudicatària disposarà d'un estoc de productes de vaixella i utilitatge per cobrir les necessitats que puguin sorgir durant la prestació del servei.

Per les situacions excepcionals que requereixin endur-se l'àpat (modalitat pícnic):

- Prioritàriament es fomentarà de l'ús de carmanyoles pròpies de la persona usuària, que serà l'encarregada de portar-les netes per a cada servei.
- Subsidiàriament, l'adjudicatària les oferirà, obligatòriament de base cel·lulòsica o en qualsevol cas compostables, segons la norma UNE-EN 13432:2001 o equivalent. Hi comptarà amb un estoc de 100 unitats.

L'aigua es servirà en gerres de vidre i s'evitaran els envasos individuals de plàstic, que només seran admesos en el menú "per endur".



8.4. Material i productes de neteja i desinfecció

L'adjudicatària serà responsable d'implementar i mantenir actualitzat un pla de neteja i desinfecció documentat i amb els registres corresponents, com a part del sistema d'autocontrol. L'adjudicatària es farà càrrec de la neteja de totes les instal·lacions de l'equipament d'acord amb la clàusula 10 d'aquest PPT.

Els materials i els productes emprats no seran nocius per a les persones i respectaran la màxima protecció del medi ambient i la normativa vigent.

L'adjudicatària proporcionarà els manuals d'instruccions, si s'escau, i les fitxes tècniques dels materials utilitzats, per tal de desenvolupar els servei adjudicat amb la finalitat de configurar un quadern de consulta, com una guia ràpida.

L'adjudicatària haurà de facilitar a les persones treballadores tota aquella informació que sigui adient per tal d'evitar incidents i accidents en els menjadors.

CLÀUSULA 9. CONDICIONS ESSENCIALS D'EXECUCIÓ

Per efectuar el servei, l'adjudicatària haurà d'ajustar-se a les següents condicions de prestació:

- Complir la normativa vigent sobre l'objecte d'aquest contracte.
- L'adjudicatària té l'obligació de disposar d'un menú alternatiu per oferir una solució davant de situacions imprevistes.
- Disposar a cada menjador d'un estoc de productes per a la realització del servei (alimentaris, parament de cuina i taula, neteja...) per prevenir incidències en les entregues de les empreses proveïdores.
- Garantir les bones pràctiques ambientals en l'execució del servei.
- Disposar d'un pla d'autocontrol basat en els principis d'Anàlisi de Perills i Punts de Control Crític (en endavant, APPCC) i aplicar els principis de flexibilitat i proporcionalitat d'acord amb la normativa sanitària vigent.
- Complir la Llei 3/2020, de l'11 de març, de prevenció de les pèrdues i el malbaratament alimentaris, en especial el seu capítol II sobre obligacions dels agents de la cadena alimentària. L'adjudicatària ha d'establir un pla de prevenció del malbaratament alimentari, sempre que l'empresa licitadora tingui més de 10 persones treballadores.

CLÀUSULA 10. NORMATIVES HIGIÈNIC-SANITÀRIES, MATÈRIES PRIMERES I ORGANITZACIÓ

L'adjudicatària haurà de complir la normativa higiènic-sanitària pel que fa a l'elaboració, manipulació i trasllat dels aliments. Serà d'aplicació la Normativa Sanitària-Alimentària vigent: Reial Decret 109/2010 (Normes relatives al lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici); Reial Decret 3484/2000 (Normes relatives a reduir i eliminar pràctiques incorrectes sobre manipulació d'aliments) i Reglament (CE) núm. 178/2002 del Parlament Europeu i el seu Consell, que estableix els principis i requisits generals sobre la legislació alimentària i tota la reglamentació que se'n derivi.



Les fonts d'abastament hauran de ser comprovades periòdicament per les empreses adjudicatàries per assegurar la pulcritud en l'obtenció dels productes subministrats.

Els documents que garanteixin l'origen dels productes hauran d'estar en tot moment a disposició de l'IMSS, la qual cosa no significa que aquest organisme es responsabilitzi de les garanties higiènico-alimentàries dels productes emprats.

L'adjudicatària seguirà les indicacions que determini l'Institut de Seguretat Alimentària (ISAL), de l'Agència de Salut Pública i es sotmetrà a possibles inspeccions sanitàries, alhora que realitzarà periòdicament anàlisi de productes (tant en cru com en cuit) i d'espais, així com controls als personal manipulador d'aliments.

L'adjudicatària efectuarà l'anàlisi bacteriològic de:

- Àpats preparats.
- Superfícies de cuina.
- Útils de cuina.
- Verificació de mostres testimoni.

Aquestes anàlisi es lliuraran a l'IMSS en el supòsit que les circumstàncies ho requereixin.

10.1 Materials i productes de neteja amb criteris de sostenibilitat ambiental.

L'adjudicatària serà responsable d'implementar i mantenir actualitzat un pla de neteja i desinfecció, documentat amb el registres corresponents, com part del sistema d'autocontrol.

L'adjudicatària proporcionarà els manuals d'instruccions, si s'escau, i les fitxes tècniques dels materials utilitzats a les seves persones treballadores per tal de desenvolupar el servei amb la finalitat de configurar un quadern de consulta tipus guia ràpida. També els facilitarà tota la informació que sigui adient per evitar errors i accidents.

L'adjudicatària disposarà d'un estoc de productes i material de neteja. En compliment de la **Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació de l'IMSS de Barcelona**, l'adjudicatària aplicarà els criteris de sostenibilitat en el servei de neteja i recollida selectiva de residus.

Les tasques de neteja s'hauran d'executar segons les següents consideracions:

Limitació d'ús de determinats productes de neteja:

- Es prohibeix l'ús generalitzat de productes desinfectants altament agressius pel medi ambient (lleixiu o altres) en terres i tot tipus de superfícies. Aquest tipus de productes sols es podran utilitzar en la neteja dels següents llocs i elements de la cuina: forats d'aixetes, piques i altres desaigües.
- S'exclou l'ús de productes amb finalitat més aparent que de neteja real, com poden ser ambientadors o altres tipus de pastilles, substàncies perfumades o productes anàlegs.
- Queda prohibit l'ús de productes de neteja en esprai i tot tipus d'envasos amb gasos propel·lents. Quan calgui, s'utilitzaran ampolles polvoritzadores amb sistema mecànic.



Qualitat ambiental dels productes de neteja habituals:

Es consideren productes bàsics habituals els següents:

- Producte per terres i enrajolats.
- Producte neteja superfícies (per taulells, prestatgeries, mobiliari de menjador, cambra frigorífica...).
- Neteja-greix (campanes extractores, fregidores, forns, fogons, graelles, planxes, carros transport).
- Rentavaixelles rentat automàtic (vaixella, cristalleria i coberteria).
- Rentavaixelles a mà (olles, cassoles, paelles, etc.).

Serà obligatori que aquests productes compleixin amb algun dels requisits següents, pel que fa a compostos químics en la formulació del producte:

- Exclusions i limitacions referides al Reglament (EC) 1907/2006 (Reglament REACH).
- Exclusions i limitacions referides a les indicacions de perill (frases H i frases EUH) i frases de risc (frases R).
- Exclusions i limitacions referides a concentracions de biocides.

Per tal d'evitar la càrrega ambiental causada per l'ús excessiu de productes de neteja, cada producte haurà d'anar acompanyat d'un full informatiu on s'especifiqui el seu contingut i la seva utilització i dosificació.

Retirada selectiva de residus:

Els residus produïts es retiraran una vegada acabat el servei, amb la conseqüent classificació i dipòsit al lloc adient. Hauran de contemplar totes aquelles fraccions de residus que en el moment d'iniciar el contracte i en l'emplaçament de cada equipament siguin objecte de recollida selectiva en el model de recollida selectiva municipal i que en general són les següents:

- Paper i cartró (contenedor blau).
- Envasos lleugers, plàstic, llaunes i brics (contenedor groc).
- Vidre (contenedor verd).
- Matèria orgànica (contenedor marró).
- Rebuig (contenedor gris).

Les bosses industrials grises o negres que l'adjudicatària utilitzi per a la retirada de residus hauran de ser d'un mínim del 80% de plàstic reciclat post consum.

L'adjudicatària estarà obligada a subministrar bosses de colors per a la recollida selectiva de les diferents fraccions.

Queda expressament prohibit l'ús de paper d'un sol ús per protegir les safates.

CLÀUSULA 11. PROGRAMACIÓ I COMPOSICIÓ DELS MENÚS

Per planificar els menús, l'adjudicatària valorarà les recomanacions de les persones expertes, les recomanacions de l'Organització Mundial de la Salut i les normatives alimentàries vigents, especialment la **Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació**.

L'adjudicatària haurà de presentar a requeriment de l'IMSS fitxa tècnica dels productes que siguin necessaris per elaborar els menús que formin part d'aquest contracte, en referència a les característiques indicades en l'apartat d'origen i qualitat dels productes alimentaris (annex 8 de la **Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació**, publicada a la Gasetta Municipal el 7 de desembre de 2022), amb la informació següent:

- Denominació del producte.



- Categoria.
- Varietat.
- Tipus de producció.
- Origen i nom del proveïdor.
- Producció: nom del productor/a, lloc d'origen del producte.
- Norma de qualitat, tipus d'envasat i sistema de conservació emprats en el transport.

Si al llarg del contracte es detectés que algun/s dels aliments proposats no compleixen els nivells de qualitat requerits pel servei, l'IMSS podrà instar les empreses adjudicatàries a subministrar-ne d'altres.

L'adjudicatari disposarà d'una persona amb formació universitària acreditada sobre nutrició humana i dietètica, que faci la programació i supervisi la idoneïtat del menú. Aquesta persona facilitarà les informacions dietètic-nutricionals i sanitàries en relació amb la prestació del servei que se li demanin. Elaborarà, consensuarà i controlarà la planificació periòdica de menús i dietes especials i valorarà l'equilibri nutricional dels aliments.

L'alimentació de les persones usuàries haurà d'acomplir els següents requisits:

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

Els menús es canviaran quatre cops a l'any, coincidint amb el canvi d'estació: primavera, estiu, tardor i hivern.

Els menús dels dies festius es contemplaran de forma especial i s'inclouran en els menús corresponents els propis de les tradicions i festes populars que es celebren: Castanyada, Sant Jordi, Solsticis (estiu/hivern), Carnestoltes... També es tindran en compte festivitats no locals, però que tinguin impacte en el col·lectiu de persones usuàries (com el Ramadà), per a la qual cosa l'adjudicatària haurà d'estar oberta a propostes d'adaptació culinària que arribin des de l'IMSS.

11.1. Característiques de la dieta basal

Pel que fa a l'àpat, el menjar de dieta basal tindrà una aportació calòrica de 750-900kcal. per àpat, aportació que suposa aproximadament el 40% del volum energètic diari total, que en el cas de les persones a les que va dirigit aquest servei oscil·la entre 1.850 i 2.400 kcal.

La distribució dels nutrients serà:



Hidrats de carboni	de	50-55% del valor calòric diari	Els sucres simples d'addició no hauran de superar el 10% de l'energia diària de la dieta.
Greixos		30-35% del valor calòric diari	- Els àcids grassos saturats no superaran el 7-10% de les quilocalories totals. - Els àcids grassos poliinsaturats seran inferiors al 10%. - Els àcids mono insaturats aportaran entre un 10 i un 15% de l'energia diària.
Proteïnes		15-20% del valor calòric diari	El 60% haurà de ser d'elevat valor biològic.

Quantitativament, aportaran aliments variats i en la proporció adequada que assegurin una correcta nutrició de totes les persones i en qualsevol dels tipus de dietes.

11.2 Estructura dels menús

Els àpats estaran adaptats a les necessitats nutritives de cada persona, segons informe mèdic, amb prescripció del tipus de dieta en aquells casos que es requereixi una dieta especial.

Estaran compostats de la següent manera:

- **Amanida:** base de tomàquet i/o enciam amb 2 components més variats per a cada dia de la setmana. En el cas que la persona no tingui tolerància a l'enciam, l'adjudicatària li servirà un altre tipus d'entrant. Es obligatori servir una amanida en cada àpat, també en la modalitat pícnic.
- **Primer plat:** arròs, pasta, llegums, hortalisses, verdures, patates...
- **Segon plat:** carns, peixos i ous. Les guarnicions que acompanyin a aquest plat no podran ser amanida.
- **Postres:** fruita natural, variada i de temporada 4-5 dies a la setmana i làctics o derivat amb una freqüència de 1-2 dies a la setmana.
- Pa blanc, integral i per celíacs (envasat individualment).
- Café, té o infusions (amb llet).
- S'utilitzarà oli d'oliva per amanir els plats que, segons normativa, es servirà en format de mono dosi.
- Es servirà la sal i el vinagre en format mono dosi.
- Aigua: de subministrament urbà i en gerres. En la modalitat pícnic, es donarà aigua embotellada individual.

S'ha d'oferir llegum com a mínim 2 o 3 cops a la setmana.

S'ha d'oferir proteïna d'origen animal en el segon plat (carn, peix, ous) com a màxim 5 cops a la setmana. En els àpats restants, el segon plat ha de ser a base de proteïna vegetal (principalment, llegums o derivats).

S'ha d'oferir carn en el segon plat (inclou blanca i vermella o processada) com a màxim 2 cops a la setmana, amb una freqüència màxima d'1 dia de carn vermella a la setmana, sense superar 4 cops al mes de carn vermella.

L'adjudicatari donarà un segon plat fregit i guarnicions fregides màxim un cop a la setmana i no coincidiran en el mateix dia.



L'adjudicatària no podrà oferir més de 4 cops al mes begudes ensucrades i energètiques, brioixeria, galetes, cereals d'esmorzar, productes làctics ensucrats, batuts de llet o de fruita ensucrats, pastissos, gelats, laminadures; dels quals màxim 2 cops al mes podran ser postres làctiques ensucrades (iogurt de gustos, batuts, flams, natilles, cremes de xocolata, cremes, mousses...).

L'estructura dels àpats per sopar serà la mateixa.

Aquelles persones que facin també el dinar en menjador social, i sempre amb el vistiplau del servei derivant, podran disposar del sopar en format pícnic.

Altres qüestions a tenir en compte en l'estructuració dels menús:

- Potenciar al màxim la introducció d'aliments ecològics i sostenibles.
- Augmentar l'oferta de proteïna d'origen vegetal (llegums principalment), així com consolidar i ampliar la presència de fruites i verdures fresques de temporada, tant cuites com crues.
- Introduir el consum de productes de proximitat.
- Potenciar al màxim el producte de temporada.
- Minimitzar l'oferta de sucres refinats, de productes amb sucres afegits, begudes ensucrades, brioixeria, aperitius salats i cereals enriquits amb sucre.

11.3 Quantitats mínimes per ració

Les racions s'ajustaran als gramatges detallats a continuació:

ALIMENTS	1 ració equival a (pes en cru):
Mantega	10 gr.
Oli	20 gr.
Pa	40-60 gr.
Formatge curat	
Arròs	60-80 gr.
Llegums	
Pasta	
Formatge fresc	80-125 gr.
Ous	
Carn	100-125 gr.
Iogurt	125 gr.
Peix	125-150 gr.
Patates	150-200 gr.
Fruites	
Llet	200-250 gr.
Aus	
Verdures i hortalisses	200-300 gr.

Els ingredients i gramatges podran ser modificats, de la mateixa manera que el menú, prèvia acceptació de canvi per part de l'IMSS. L'adjudicatària haurà de cercar sempre l'equilibri alimentari entre els diferents plats que componen el menú.

Amb la finalitat de garantir l'equitat i quantitat de les racions, el personal farà ús obligatori de mesuradors d'aliments per servir-les.



11.4 Varietat en els aliments i productes provinents d'agricultura ecològica.

Per tal de fomentar el consum de productes provinents d'agricultura ecològica, de proximitat i de comerç just, l'adjudicatària haurà de vetllar per oferir la varietat dels productes que millor s'adaptin a les necessitats de les persones usuàries i al moment de l'any.

- **Fruïtes i verdures:** Han de ser fresques i de temporada (segons el calendari de l'annex 1 de la ***Instrucció tècnica per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat en els serveis d'alimentació*** publicat a la Gaseta Municipal el 7 de desembre de 2022). **Obligatòriament han de ser provinents de l'agricultura ecològica les cebes, les pastanagues, les carxofes, les bledes, les pomes, les peres i les taronges.**
- **Llegums:** Llenties, cigrons, mongetes blanques, pintes, pèsols, faves tendres...
- **Peix i marisc:** Rap, mero, tonyina, lluç, llobarro, caçó, daurada, llenguado, bacallà, salmó, sèpia, calamars, musclos, gambes, escamarlans... No s'admetran peixos com perca, panga, caella, ni tilapia.
- **Carns:** pollastre, vedella, xai, porc, conill, gall d'indi...
- **Oli:** us d'oli d'oliva verge extra.
- **Cafè i xocolata:** han de ser de comerç just o equivalent, d'acord amb la definició establerta a la Resolució del Parlament Europeu sobre Comerç Just i Desenvolupament (T6-0320/2006).
- S'evitarà la presència de productes pre-cuinats.

Tant el que figura com obligatori com l'oferta addicional passaran a ser obligació contractual essencial, l'incompliment de la qual serà objecte de penalització.

Si per un problema aliè a l'adjudicatària derivat d'inclemències climàtiques (onades de calor o fred inusuals, riuades, ventades, incendis o d'algun altre imponderable) provoqués la impossibilitat de subministrar algun dels productes ecològics obligatoris o oferts, s'haurà d'informar per escrit a l'IMSS de les causes que s'estan produint, la solució que es pot donar i el temps previst fins retornar a la normalitat i l'IMSS valorarà la situació i la solució proposada.

L'IMSS es reserva el dret a exigir la retirada dels productes que no reuneixin les degudes condicions, així com els que per la seva naturalesa o manera de preparació siguin insalubres o inapropiats.

S'exigeix que l'adjudicatària ofereixi un mínim de 6 hores anuals de formació en criteris d'alimentació sostenible, ambiental i de salut pel seu personal, amb els següents criteris:

- Personal de cuina: un mínim de 2 hores de formació en receptes que incorporin els criteris de l'esmentada instrucció i correcta aplicació dels criteris ambientals.
- Personal tècnic: un mínim de 2 hores orientada a sensibilitzar, informar i formar a les persones usuàries.
- Persones usuàries: un mínim de 2 hores d'accions de sensibilització i informació.



11.5. Tipus de dietes

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

Totes les dietes es facilitaran sota prescripció mèdica i qualsevol canvi que la persona usuària sol·liciti haurà de ser mitjançant presentació d'informe mèdic al/a la professional referent del servei derivant.

S'hauran d'incloure les següents dietes i les seves combinacions:

1. Basal.
2. Hiposòdica
3. Hipocalòrica
4. Hipercalòrica
5. Diabètica
6. Colesterol – dislipèmia
7. Astringent
8. Protecció gàstrica
9. Vegetariana
10. Sense porc
11. Al·lèrgia/intolerància.
12. Vegana.

Totes elles, a la vegada, es podran presentar com:

- Dieta de fàcil masticació.
- Dieta triturada.

Atenent a criteris nutricionals i organolèptics, no es canviaran els menús i/o ingredients sense justificació. Si per causes de força major calgués modificar algun plat del menú, l'adjudicatària ho comunicarà prèviament a l'IMSS.

Els canvis no afectaran mai a la qualitat dels productes, ni al nombre de racions, ni a la quantitat de les mateixes.

11.6. Manual de dietes

L'adjudicatària haurà de presentar un manual de dietes, que ha d'incloure:

Fitxa d'elaboració del plats: haurà de recollir la informació relativa a la manera de preparar, elaborar, distribuir i servir un plat. En ella s'ha d'especificar:

- Nom del plat.
- Nombre de racions per a les quals està programada.
- Ingredients.
- Processos que pateixen els aliments en les fases de preparació, elaboració, presentació i distribució.
- Característiques organolèptiques: textura, temperatura de servei...
- Altres dades d'interès.

Fitxa dietètica: presentarà l'anàlisi nutricional i haurà d'incloure:

- Calibratge del plat.



- Comparació de l'aportament calòric i de nutrients amb les ingestes diàries recomanades.

Codi de dietes: recollirà la descripció detallada de cadascuna d'elles:

- Nom de la dieta. L'etiqueta haurà d'indicar ingredients i al·lèrgens.
- Indicacions: relació de patologies a les quals pot aplicar la dieta.
- Objectius: especificació dels resultats que es volen aconseguir amb la dieta.
- Característiques: fórmula dietètica, característiques físiques i químiques, aliments de la dieta (aliments permesos, aliments a evitar) i tècniques culinàries recomanades.

L'adjudicatària es compromet a trametre mensualment a l'IMSS tots els menús de dietes, signats per la/el professional dietista.

11.7. Qualitat dels productes

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

Els proveïdors de les matèries primeres i els productes estaran acreditats i subjectes a la normativa vigent, tot responsabilitzant-se l'empresa adjudicatària de les possibles alteracions dels productes. L'emmagatzematge de les matèries primeres i la seva conservació s'efectuarà complint la normativa vigent.

L'adjudicatària presentarà dins de la memòria anual un apartat on s'indiqui la descripció de cada matèria primera, la seva qualitat, tipus d'envàs, unitat de mesura, marca o marques, així com tots aquells requisits que estableixi l'ordenament jurídic vigent, en especial el Codi Alimentari Espanyol i la normativa complementària. Així mateix, garantirà un adient nivell qualitatiu tant en la selecció i conservació dels queviures i productes complementaris, com en la seva manipulació, característiques organolèptiques i temperatura. En tot cas, els queviures seran de qualitat extra o primera.

Els productes envasats han de complir el que disposa el Reial Decret 1334/1999 de 31 de juliol, pel qual s'aprova la norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris i la normativa per al control del contingut efectiu dels productes alimentaris envasats.

11.8. Garantia de la qualitat higiènica-sanitària

L'adjudicatària haurà de complir la normativa higiènica-sanitària pel que fa a l'elaboració, manipulació i trasllat dels aliments. Serà d'aplicació la Normativa Sanitària-Alimentària vigent: Reial Decret 109/2010 (Normes relatives al lliure accés a les activitats de serveis i el seu exercici); Reial Decret 3484/2000 (Normes relatives a reduir i eliminar pràctiques incorrectes sobre manipulació d'aliments), i Reglament (CE) núm. 178/2002 del Parlament Europeu i el seu Consell, que estableix els principis i requisits generals sobre la legislació alimentària, i tota la reglamentació que se'n derivi.

L'IMSS exigeix el desenvolupament, aplicació i manteniment d'un procediment permanent de autocontrol sanitari basat en els principis de l'APPCC que inclou plans de requisits 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.

L'adjudicatari haurà de lliurar a l'IMSS, còpia de cadascun dels informes de control realitzats.

L'adjudicatari s'obliga a comunicar de manera immediata a l'IMSS, qualsevol anomalia de caràcter higiènic-sanitària que detecti en els espais-menjador.

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

L'adjudicatari haurà de:

- Designar una persona responsable per fer els controls i registres en l'espai-menjador. Aquest professional haurà d'estar format en el coneixement de com han d'arribar els diferents productes i registrar totes les actuacions de comprovació dutes a terme mitjançant fitxes de control.
- Realitzar els controls de temperatura, mitjançant un termòmetre sonda net i desinfectat, a cada recepció d'un producte i anotar-la a la fitxa de control corresponent.
- Respectar el temps de regeneració dels aliments i la temperatura de no menys 65° i mantenir-la fins el moment de consum. La conservació del aliments cuinats, després de la regeneració estarà limitat a 2 hores. El producte regenerat i no consumit s'eliminarà.
- Disposar d'una farmaciola amb productes per a petites cures i primers auxilis.

11.9. Mostra testimoni

L'adjudicatària haurà de conservar una mostra testimoni representativa dels diferents menjars servits en tots els espais-menjador on es realitza el servei.

La quantitat de mostra testimoni serà de 200 gr. equivalent com a mínim a una ració, i es guardarà durant set dies en congelació. Les mostres s'identificaran de forma individual amb un precinte o un marcador de tinta permanent i resistent a l'aigua especificant la data i el nom del plat cuinat i s'empaquetaran de forma adequada per tal d'evitar la seva ruptura o deteriorament.

CLÀUSULA 12. MITJANS MATERIALS I INFORMÀTICS

L'adjudicatària assumirà la dotació, el manteniment, la reparació i la reposició del material informàtic.

L'adjudicatària haurà de disposar de tots els mitjans materials necessaris per dur a terme la seva tasca; i especialment caldrà que hi disposi d'aquests:



12.1. Telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries

L'adjudicatària haurà de disposar de d'un telèfon gratuït d'atenció a les persones usuàries i professionals, específic per a cadascú dels menjadors.

12.2. Mitjans per la connexió a les aplicacions informàtiques de gestió dels serveis

L'IMSS disposa de l'aplicació informàtica que s'haurà de fer servir en la gestió del menjador social. L'adjudicatària rebrà l'autorització i accés per fer-ne ús, per tal de poder treballar de manera conjunta, organitzada i coordinada.

Seràn obligacions de l'adjudicatària:

- D'acord amb la Clàusula 8.1 d'aquest PPT, garantir que la ubicació disposa de la necessària connectivitat on-line.
- Fer servir les aplicacions informàtiques de l'IMSS en la gestió del menjador social i dels expedients assignats.
- Garantir que el seu personal coneix les aplicacions informàtiques, el seu funcionament i en fa un ús professional correcte.
- Garantir que l'actualització diària de la informació dins dels sistemes d'informació municipals: registre d'àpats, baixes, altes, interrupcions, incidències... Per això, serà necessari que l'adjudicatària disposi d'un mínim d'un lector de codi de barres per a les targetes del menjador, eina que facilitarà el control i registre de les persones usuàries en el dia a dia.
- Comunicar a l'IMSS qualsevol problema o incidència amb les aplicacions informàtiques.

12.3. Dispositiu mòbil amb whatsapp

L'adjudicatària disposarà per a cada menjador d'un mínim d'un dispositiu mòbil que tingui les següents funcionalitats:

- Trucades telefòniques.
- Càmera fotogràfica.
- Servei de whatsapp, que s'oferirà com a via de comunicació per a les persones usuàries.
- Connexió amb el correu electrònic genèric del menjador.

El cost de l'adquisició, manteniment del dispositiu i línia per les comunicacions anirà a càrrec de l'adjudicatària.

CLÀUSULA 13. SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL CONTRACTE

13.1. Coordinacions entre l'adjudicatària i l'IMSS.

Els serveis contractats estaran sotmesos permanentment a la inspecció i vigilància de l'IMSS, d'acord amb allò expressat al Plec de Clàusules Administratives Particulars i al PPT.



L'adjudicatària, presentarà cada any, i abans del 15 de febrer de l'any següent, una memòria anual d'activitat relacionada amb el servei. El contingut concret de la memòria serà l'indicat a l'empresa o entitat després de l'adjudicació, segons les indicacions de l'IMSS, i es presentarà en format digital. La memòria es lliurarà acompanyada de l'informe anual d'auditoria externa i dels resultats de l'enquesta anual de satisfacció a les persones usuàries.

L'adjudicatària presentarà un informe d'activitat i dels indicadors de qualitat amb la periodicitat que estableixi l'IMSS.

L'adjudicatària també estarà obligada a facilitar qualsevol altra informació sol·licitada relativa als serveis prestats i a la gestió del recurs.

Per assegurar el correcte desenvolupament dels serveis i garantir la coordinació entre l'IMSS i l'adjudicatari, es requeriran a nivell de gestió els següents perfils:

- **Per part de l'adjudicatària:**
 - o Coordinador/a del contracte: Com a responsable del contracte, s'encarregarà d'assegurar el compliment dels terminis acordats, així com la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte, el reporting, l'staffing de recursos i l'execució del servei segons les indicacions i els estàndards de l'IMSS. Serà l'interlocutor únic entre l'adjudicatari i l'IMSS per a tots els temes relacionats amb la gestió i execució del contracte.
 - o Director/a del menjador: Serà l'encarregat/da de supervisar, controlar i assegurar l'adequació dels requisits necessaris per a l'execució dels serveis d'acord amb les directrius de l'IMSS.
- **Per part de l'IMSS:**
 - o Responsable de contracte: Portarà a terme el seguiment del contracte i el model de relació contractual amb el proveïdor en la seva funció com responsable del compliment de les condicions descrites als plecs i de la gestió dels aspectes de facturació i administratius.
 - o Responsable tècnic del servei: El tècnic/a designat/a s'encarregarà d'assegurar la qualitat i l'adequació dels serveis objecte d'aquest contracte i l'execució del servei segons les indicacions i els estàndards de l'IMSS.

Les relacions de coordinació entre l'IMSS i l'adjudicatari del contracte es duran a terme en la següent forma:

Coordinacions de Seguiment Directiu

Es reuniran regularment amb la periodicitat que marqui l'IMSS. Tanmateix, es podran convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari. L'objectiu d'aquestes coordinacions seran les de supervisar la marxa del contracte i la presa de decisions que afecten a l'objectiu i abast del mateix.

En formaran part:

- Responsable de contracte de l'IMSS.
- Responsable de servei de l'IMSS.
- Coordinador/a del contracte de l'adjudicatària.
- Altres assistents requerits (a petició).

Les coordinacions del Seguiment Directiu inclouran el seguiments apartats:



- Control de l'execució del contracte: activitat i facturació.
- Resolució dels conflictes que puguin sorgir en l'execució del contracte.
- Revisió de resultats d'auditories.
- Comunicació de substitució de membres de l'equip si s'escau, validació de les característiques tècniques i professionals del substitut i presentació del període de formació i de coexistència.
- Comunicació de les faltes i penalitzacions i afectació en la propera facturació si s'escau.
- Totes aquelles qüestions derivades del contracte que requereixin d'un seguiment directiu.

Coordinacions de Seguiment Tècnic

Tindran una periodicitat mensual. Tanmateix, es podran convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari.

En formaran part:

- Responsable tècnic de servei de l'IMSS.
- Director/a del menjador.
- Altres assistents requerits (a petició).

Les coordinacions inclouran el seguiments apartats:

- Revisió dels indicadors d'activitat.
- Revisió de la dinàmica del servei de menjador, del punt de trobada, i de la dinamització de l'espai de cuina i menjador.
- Revisió de les incidències en curs.
- Resolució dels conflictes que hagin sorgit.
- Validació i acceptació dels serveis realitzats.
- Totes aquelles que quedin atribuïdes en el present PPT.

En data prèvia a la celebració de la coordinació tècnica, la/el responsable tècnic de l'IMSS podrà demanar a l'adjudicatària informe d'activitat mensual, de la que detallarà indicadors requerits i resta del contingut. L'adjudicatària estarà obligada a facilitar qualsevol informació sol·licitada relativa als serveis prestats.

L'adjudicatària participarà en taules periòdiques de coordinació i trobada amb la resta de menjadors liderades i promogudes des de l'IMSS.

L'adjudicatària també facilitarà, si s'escau, l'organització de jornades de portes obertes per les/els professionals de l'IMSS i de serveis col·laboradors i derivants.

13.2. Coordinació a nivell de territori

En el cas que es produeixin canvis en el funcionament ordinari general del servei, l'adjudicatària informarà per escrit, mitjançant correu electrònic, al responsable tècnic del servei de l'IMSS. Si s'escau, serà des de l'IMSS des d'on s'informi als serveis derivants.

Pel contrari, quan es tracti d'incidències referides a persones usuàries concretes, l'adjudicatària informarà directament al servei i professional derivants i de referència de la persona implicada. Informarà tant dels fets, de la incidència, com de la resolució de la mateixa que s'hagi pogut donar. I si s'escau, es demanarà col·laboració per a dita



resolució. Aquestes incidències en tot cas hauran de quedar recollides diàriament a l'aplicació informàtica municipal (MENJADORS).

Quan hi hagi una dificultat o impossibilitat de localitzar a la/el professional referent, l'adjudicatària podrà demanar suport al responsable tècnic del servei de l'IMSS.

També es podrà demanar la intervenció del responsable tècnic del Departament quan existeixi un desacord en la manera de resoldre el conflicte o la incidència entre els professionals implicats.

13.3. Coordinació amb altres serveis

L'adjudicatari del servei haurà de garantir l'adequada relació i coordinació amb els responsables dels equipaments ubicats en el mateix territori que el menjador social, i en general amb tots aquells amb els que es puguin portar a terme projectes o accions conjuntes.

L'adjudicatari, sempre prèvia consulta al Departament de l'IMSS, promourà també l'obertura del recurs a la comunitat, mitjançant l'acollida d'alumnat en pràctiques, de voluntariat, de visites escolars o de la col·laboració amb el programa de compliment de mesures alternatives, entre d'altres.

CLÀUSULA 14. ACTUACIONS EN MATÈRIA D'INSPECCIÓ I CONTROL

L'IMSS, podrà efectuar inspeccions a l'adjudicatària en qualsevol moment i/o davant de qualsevol incidència.

L'adjudicatària desenvoluparà i aplicarà sistemes permanents d'autocontrol que seguiran els principis d'APPCC. L'adjudicatària haurà de proporcionar les evidències dels esmentats sistemes, ja sigui amb la presentació de la certificació d'auditoria favorable realitzada per l'organisme de control oficial corresponent o proporcionant les evidències a l'IMSS quan li siguin requerides.

L'adjudicatària aportarà el primer semestre de l'exercici següent una auditoria limitada de la gestió del servei. Aquesta auditoria serà encarregada a un tercer per part de l'adjudicatari, amb el consens i vistiplau de l'IMSS.

En aquest compte d'exploració s'haurà de detallar desglossat:

- Els costos directes (recursos directament assignats a la prestació del servei) i els costos indirectes (recursos que impliquen cost a l'empresa però assignats de manera indirecta al servei).
- Els costos fixos i variables del servei.

L'adjudicatària presentarà un cop a l'any el resultat de l'auditoria de gestió, així com el resultat d'una enquesta de satisfacció a les persones usuàries.

L'auditoria haurà d'incloure anàlisi sobre:

- Permisos, llicències i autoritzacions necessàries, que estiguin al dia.
- Compliment del pla de manteniment.
- Compliment de les condicions de temperatura i ventilació.
- Ratis de personal i cobertura horària.



- Condicions laborals i salarials de les persones contractades.
- Compliment del pla de formació anual.
- Prevenció de riscos laborals i atenció als incidents de risc.
- Compliment de l'exigència de procedència d'aliments de procedència ecològica.
- Gestió econòmica i facturació.

L'IMSS es reserva el dret de demanar que s'incloguin altres aspectes concrets relacionats amb el desenvolupament de les prestacions del contracte.

Per a l'últim exercici del contracte, s'estableix que aquesta auditoria haurà de ser lliurada juntament amb la presentació de la última factura.

L'IMSS realitzarà, sempre que ho consideri necessari, els assaigs corresponents sobre els diferents tipus de menús, a fi de verificar la idoneïtat dels mateixos, comprovant així que el procediment per a l'elaboració es desenvolupa correctament per part de l'adjudicatària, i tanmateix comprovar que les dades de la valoració nutricional oferta per l'adjudicatària corresponen amb els resultats analítics.

Cada vegada que l'IMSS ho requereixi, l'adjudicatari presentarà:

- Factures i/o albarans que acreditin la traçabilitat del producte i el compliment pel que fa a productes ecològics. S'entendrà com agricultura ecològica aquella que compleixi amb els criteris especificats en la Regulació (ECC) 2092/91 fins al 31 de Desembre del 2008 i en la Regulació (EC) 834/2007 a partir de l'1 de gener del 2009. Les certificacions expedides pels organismes autoritzats per aquestes regulacions (com el CCPAE a Catalunya) serà suficient per a verificar l'acompliment d'aquest criteri.
- Documentació que acrediti la traçabilitat del producte i el compliment dels criteris mediambientals i de proximitat, aportada pel distribuïdor del producte.
- Factures que acreditin la compra de productes procedents d'empreses d'economia social.
- Còpia de les relacions nominals de treballadors conforme l'empresa està al corrent de les seves responsabilitats de cotització a la Seguretat Social.

A l'inici del contracte i sempre que es produeixi algun canvi, l'adjudicatària presentarà:

- Llistat de persones treballadores per cada menjador.
- Condicions contractuals.
- Nombre d'hores de dedicació i horari.

L'adjudicatari reservarà una partida anual de 12.000 € per a costejar una auditoria tècnica de qualitat i funcionament sobre els registres, protocols o aspectes de millora concrets per a cada menjador i enquesta de satisfacció de les persones usuàries. L'auditoria tècnica i l'enquesta de satisfacció es realitzaran simultàniament cada any. Les despeses imputades a aquesta reserva s'hauran de justificar documentalment, tot aportant còpia de les factures abonades, conceptes i imports.

L'adjudicatari haurà de consensuar l'encàrrec d'aquestes auditories amb l'IMSS i haurà d'incloure els continguts i valoracions que l'IMSS indiqui.

El cobrament de la despesa s'inclourà a la facturació mensual que correspongui només quan hagi fet l'entrega dels respectius informes i auditories i rebut el vistiplau del tècnic/a municipal que faci seguiment del contracte.



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

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

Correspon a l'IMSS la titularitat de la documentació (escrita o per qualsevol altre mitjà, per exemple, audiovisual) derivada de la relació amb les persones usuàries, 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'adjudicatària elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte.

No es presentarà cap fotografia o filmació on siguin presents les persones usuàries del servei sense la signatura per part d'aquestes d'un document d'autorització d'us d'imatge.

En tota la documentació que s'elabori en el desenvolupament del contracte constarà la titularitat municipal del servei. Els serveis municipals indicaran l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar als documents i en la imatge externa de l'adjudicatària.

L'adjudicatària es compromet a aportar tota la informació i documentació que li sigui requerida per l'IMSS per tal de garantir el seguiment i avaluació del servei.

CLÀUSULA 16. RESPONSABILITAT

L'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 els punts de prestació del servei (en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals) i haurà de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'IMSS.

Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. L'adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.

CLÀUSULA 17. SISTEMA DE PENALITZACIÓ PER INCOMPLIMENT DEL CONTRACTE

A part de les establertes al plec de clàusules administratives generals, constitueix una falta tot compliment defectuós de la prestació o incompliment dels compromisos i de les condicions establertes en el PPT i del plec de clàusules administratives particulars (PCAP). Específicament constitueixen:



a) Faltes molt greus:

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el PPT, quan produeixi un perjudici molt greu i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en especial, de les del pla de seguretat i salut en les prestacions.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'incompliment de l'obligació de col·laborar en el seguiment de l'aplicació de les mesures de contractació pública sostenible (socials, ambientals i d'innovació) incorporades en el contracte a través de l'aplicació informàtica SAI de seguiment de contractació pública sostenible de l'Ajuntament de Barcelona i el seu Grup municipal que es troba allotjada en la Carpeta d'Empresa del Portal de Tràmits del web de l'Ajuntament de Barcelona.
- L'incompliment més de dues vegades de les obligacions previstes a la clàusula 11 del PPT sobre productes fresc i de temporada, sobre sucres lliures i productes processats, sobre proteïna vegetal, sobre procedència d'agricultura ecològica i sobre comerç just. Si aquest incompliment reiterat no va acompanyat d'una justificació adient per part de l'empresa i de l'assumpció i implementació de les mesures correctores oportunes, serà causa de penalització econòmica.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en el PCAP.

b) Faltes greus:

- La falsedat de la declaració de l'empresa contractista o subcontractada de no tenir cap relació financera o econòmica en un paradís fiscal o falsedat en què aquesta relació és legal, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en especial, de les del pla de seguretat i salut en les prestacions.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.
- L'incompliment fins a dues vegades de les obligacions previstes a la clàusula 11 del PPT sobre productes fresc i de temporada, sobre sucres lliures i productes processats, sobre proteïna vegetal, sobre procedència d'agricultura ecològica, sobre comerç just, sobre prevenció del malbaratament i sobre formació i sensibilització en la matèria.
- L'incompliment de les millores en la qualitat oferta per l'adjudicatari.
- L'incompliment de la difusió del servei i dret d'imatge establert a la clàusula 15 del PPT.



- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en el plec de clàusules administratives particulars.

c) Faltes lleus:

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu o greu.
- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en el PCAP.

Sense perjudici de la facultat de l'òrgan de contractació de resolució del contracte per incompliment del mateix s'estableix una minoració dels abonaments al contractista.

Faltes Lleus: Cada incompliment lleu donarà lloc a la imposició d'una penalitat econòmica fins a un màxim del 3 % de l'import d'adjudicació del contracte, previ expedient instruït a l'efecte.

Faltes greus: Cada incompliment greu donarà lloc a la imposició d'una penalitat econòmica fins a un màxim del 6 % de l'import d'adjudicació del contracte, previ expedient instruït a l'efecte.

Faltes molt greus: Cada incompliment molt greu donarà lloc a la imposició d'una penalitat econòmica fins a un màxim del 10 % de l'import d'adjudicació del contracte, previ expedient instruït a l'efecte o la resolució del contracte.

Les esmentades penalitats hauran de ser proporcionals a la gravetat de l'incompliment. El total de les mateixes no podrà superar el 50 % del preu del contracte.

Barcelona, en la data de la signatura

Ana Maria Soler Iglesias
Directora de Programes i Recursos Socials Bàsics