LA PAERIA

Ajuntament de Lleida

SERVEIS D'URBANISME, MEDI AMBIENT, MOBILITAT I TERRITORI
CONTRACTACIÓ
Exp. 221/2014
MS/gm
C14221PPT

Ajuntament de Lleida
Secretaria General
APROVAT per Decret
de data - 3 OCT. 2014
Dono Fe
El Secretari

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT DE LA GESTIÓ DELS SERVEIS DE BAR I MENJADOR DE LES LLARS MUNICIPALS DE JUBILATS.

Signature Not Verified
Signat digitalment per CPISR-1 Montserrat Sanz Duro
Data: 2014.10.06 09:39:22 CEST
Reason: Còpia autèntica
Location: Ajuntament Lleida-Contractació

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR L'ADJUDICACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT I MÉS D'UN CRITERI DE LA GESTIÓ DELS SERVEIS DE BAR I MENJADOR DE LES LLARS MUNICIPALS DE JUBILATS.

1. DEFINICIÓ DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest plec conté les condicions tècniques definidores del procés de licitació i del contingut de la relació contractual entre l'Ajuntament de Lleida i l'adjudicatari per la prestació del**s serveis de bar de les llars de jubilats de Bonarie, Democràcia, Sta. Cecília, Bordeta i El pilar i servei de menjador de les llars municipals de jubilats de Democràcia, Bordeta, Santa Cecilia , el Pilar, i Sta. Teresina,** adscrites a la Unitat tècnica de Gent Gran de la Regidoria de Participació Ciutadana, Gent Gran i Voluntariat Sènior.

En el supòsit que el nombre de serveis de bar i/o menjador inicials es modifiqui, en mes o en menys, s'adaptarà el contracte en els termes previstos a la clàusula 3 d'aquest plec, Aquesta circumstància es documentarà en un annex o addenda al contracte inicialment subscrit.

2. DRETS I OBLIGACIONS DE LES PARTS

Els drets i les obligacions de les parts seran, a més dels indicats a les clàusules de les dades específiques del contracte, aquells que resultin de la documentació contractual i la normativa aplicable i, en particular, els següents:

A) OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Les tasques de gestió dels serveis de bar de les llars de jubilats de Democràcia, Bordeta, Santa Cecilia , Bonaire i el Pilar i menjador de les llars municipals de jubilats de Democràcia, Bordeta, Santa Cecília , el Pilar i Santa Teresina, objecte d'aquest contracte, han de seguir les característiques, objectius i condicions que tot seguit s'esmenten i les contingudes en la fitxa tècnica del servei (apartat 5)

A més el contractista resta obligat com a mínim a:

- **Nivell general**:

a) L'horari del servei de bar de les llars de jubilats serà de 10 a 13 h. i de 16 a 20 El servei de bar de les llars de jubilats de tancarà per descans setmanal, 1 dia a la setmana, Aquest dia serà establert d'acord amb la Junta de la Llar i l'Ajuntament. A l'estiu, el servei de bar de les llars de jubilats tancarà durant 1 mes, preferentment, l'agost. Per Nadal i Setmana Santa, es tancarà un dia, que s'establirà amb l'acord de la Junta de la Llar i l'Ajuntament.

b) Proveir el servei de bar de les llars de jubilats de begudes, cafès,....

Regidoria de Participació Ciutadana, Gent Gran i Voluntariat Sènior.
Àrea de Gent Gran i Voluntariat Sènior. Rambla de Ferran, 13, planta baixa.
Tel.: 973 700 349. gentgran@paeria.es.

c) L'horari del servei de menjador de les llars municipals de jubilats serà de 13 a 16 h. de dilluns a divendres. A l'estiu, el servei de menjador de les llars municipals de jubilats tancarà per vacances durant 1 mes, preferentment, l'agost. Per Nadal i Setmana Santa, es tancarà un dia, que s'establirà amb l'acord de la Junta de la Llar i l'Ajuntament. Durant l'horari de menjador de les llars municipals de jubilats, la llar romandrà oberta, malgrat el servei de bar de les llars de jubilats

d) Encomanar a l'empresa subministradora del servei de menjars , els àpats necessaris amb l'anticipació que es pacti amb aquesta i realitzar el cobrament del servei de menjador les llars municipals de jubilats

e) Dur a terme els controls que estipuli l'empresa subministradora i/o determini la normativa municipal (control de temperatura, de la qualitat de l'aigua,...).

f) Complir totes les altres estipulacions pactades en el contracte amb l'empresa subministradora del menjar.

g) Sol·licitar les corresponents subvencions per a la contractació de treballadors amb certificat de disminució i/o altres que puguin beneficiar aquest servei i comunicar a l'Ajuntament la resolució d'aquestes.

h) Sol·licitar , en començar la prestació del servei i cada primer de gener, a la regidoria de Serveis Personals, l'aprovació de preus de les prestacions o serveis. Tots els preus hauran de ser exposats a la vista del públic.

i) Respectar aquests preus establerts per la Paeria.

j) Responsabilitzar-se de la neteja de l'espai del bar de les Llars de Jubilats, del magatzem i de la zona de càtering , realitzant per escrit el corresponent full de seguiment

k) Responsabilitzar-se de l'obertura i tancament de les llars , sempre que entri en el seu horari laboral habitual.

l) Facilitar qualsevol inspecció que es dugui a terme per les autoritats o funcionaris municipals.

m) Presentar les corresponents factures trimestrals.

- **Personal**

a) Posar a disposició del servei el personal suficient segons legislació vigent i la fitxa tècnica del servei.

b) El personal aportat dependrà únicament de l'empresa i/o entitat adjudicatària a tots els efectes, la qual vetllarà per l'exacte compliment de les condicions de la prestació del servei, sense que entre aquest personal i l'Ajuntament de Lleida existeixi cap vincle funcionarial ni laboral.

c) L'empresa i/o entitat adjudicatària ha de fer la presentació a les Juntes de les Llars dels diferents treballadors asignats als serveis de bar i/o menjador de les Llars de Jubilats.

d) L'empresa adjudicatària designarà un/a representant de l'empresa coordinador/a a través del qual es centralitzaran totes les relacions derivades d'aquest contracte, i que actuarà com a director tècnic en la gestió, formació i supervisió del servei i que tindrà el perfil següent:

- Tenir experiència en la gestió de projectes/serveis adreçats a persones amb disminucions físiques i/o psíquiques.

e) Disposar d'un equip tècnic de suport i d'ajustament personal i social pels treballadors.

Regidoria de Participació Ciutadana, Gent Gran i Voluntariat Sènior.
Àrea de Gent Gran i Voluntariat Sènior. Rambla de Ferran, 13, planta baixa.
Tel.: 973 700 349. gentgran@paeria.es.

f) Disposar del personal necessari a fi i efecte de cobrir les baixes que es puguin produir durant el desenvolupament del projecte objecte d'aquest contracte.

g) Acceptar la reducció o augment del número de personal en funció de les necessitats del projecte i segons criteri municipal, aplicant la conseqüent reducció i/o augment en la facturació.

h) Contractar una pòlissa de responsabilitat civil dels professionals que treballen al servei, per a la cobertura del servei. Amb un mínim de 300.000 € i un límit per víctima no inferior a 200.000 €.

i) Acomplir i fer-se responsable davant qualsevol organisme públic de totes les obligacions i prestacions que la legislació social vigent estableixi respecte al personal que realitzi els treballs objecte del contracte, així com assumir la responsabilitat civil que es derivi de la seva gestió com a entitat i del personal que presti el seu servei en aquestes tasques.

j) Prestar de forma directa el servei, amb prohibició absoluta de cedir-lo, aliar-lo o sotsarrendar-lo, salvat de l'autorització expressa de l'Ajuntament, la qual només podrà atorgar-se per causes extraordinàries justificades degudament.

k) La totalitat dels treballadors que prestin directament el servei de bar i/o menjador a les Llars de Jubilats, han d'estar en possessió del Certificat legal de disminució emès per l'organisme competent.

l) Preveure un pla de formació regular del personal que presti serveis en aquest programa.

- **Infraestructures i material**

a) Utilització correcta de les infraestructures, maquinaria i contingut dels bars i menjadors a les Llars de Jubilats de Democràcia, Bordeta, Santa Cecília , Bonaire, El Pilar i Santa Teresina.

b) Vetllar les condicions d'higiene i ordre de l'espai i facilitar els recursos necessaris per aquest fi.

c) Fer-se càrrec del manteniment i de les reparacions dels equipaments dels bars i menjadors : cafetera, nevera... així com de la reposició de l'utillatge deteriorat per l'ùs .

- **Avaluació**

a) Sotmetre el personal contractat al seu càrrec per desenvolupar els serveis, a diferents controls d'avaluació i qualitat del servei que han de prestar. Dels continguts i resultats d'aquestes avaluacions s'informarà a l'Ajuntament.

b) Prestar aquest contracte d'acord amb els nivells de qualitat i capacitat de resposta requerits i gestionar-lo sota la seva responsabilitat, sotmetent-se en tot moment a les ordres, obligacions o indicacions que, respecte del servei, dicti la direcció del projecte.

Facturació

a) Mensualment, l'empresa adjudicatària presentarà factura dels serveis prestats. Aquesta factura especificarà el establert mitjançant contracte, amb un factor corrector del 2%, que trimestralment i després de fer l'avaluació pertinent del servei, es seguirà el procediment administratiu per al seu abonament.

b) Trimestralment l'empresa emetrà una factura complementària dels imports corresponents a la diferència entre els que els hi correspon a cobrar segons l'avaluació dels control de qualitat, i la facturació real dels serveis efectuats.

Regidoria de Participació Ciutadana, Gent Gran i Voluntariat Sènior.
Àrea de Gent Gran i Voluntariat Sènior. Rambla de Ferran, 13, planta baixa.
Tel.: 973 700 349. gentgran@paeria.es.

B) OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

a) Facilitar els espais on es desenvolupa el servei de bar i menjador de les Llars de Jubilats, de forma gratuïta i en les condicions adients així com dotar-los de les màquines i utillatge corresponent.

b) Reposar els electrodomèstics , la reparació dels quals, ja no sigui possible per l'import de l'avaria, per antiguitat.... Aquesta impossibilitat de reparació serà degudament justificada per escrit pel servei tècnic corresponent..

c) Vetllar pel bon funcionament del servei.

d) Consignar en el corresponent pressupost la quantia necessària per cobrir les obligacions econòmiques derivades del contracte.

e) Realitzar un seguiment i suport tècnic del projecte

f) Determinar a principis d'any el preu dels diferents serveis.

g) Indemnitzar en el cas de resolució anticipada del contracte per causes no imputables al contractista.

h) Fer-se càrrec de les despeses dels subministraments: electricitat, aigua i gas.

i) Dur a terme els controls de qualitat i de satisfacció dels usuaris dels serveis.

3. ADAPTACIÓ DEL CONTRACTE A LES NECESSITATS DEL SERVEI

Aquest plec de condicions determina els drets i obligacions de les parts, incloent els de naturalesa econòmica, en relació a la màxima ocupació del servei, és a dir amb el nombre inicial de serveis de bar de les Llars de Jubilats de Democràcia, Bordeta, Santa Cecília , Bonarie i el Pilar(5) i de menjador de les Llars de Jubilats de Democràcia, Bordeta, Santa Cecília , El Pilar i Santa Teresina (5).

Quan aquestes circumstàncies es modifiquin correspondrà a l'Ajuntament, prèvia audiència pel termini de 10 dies a l'adjudicatari adaptar en conseqüència les característiques del servei, la qual cosa comportarà la nova determinació dels drets i obligacions de les parts, incloent els de naturalesa econòmica. Aquesta circumstància es documentarà en un annex o addenda al contracte inicialment subscrit.

4. CONTROL DE QUALITAT I PENALITZACIONS

Pel tal de garantir la qualitat en la gestió del servei per part de l'empresa/entitat adjudicatària, trimestralment es realitzarà una revisió del nivell de qualitat del servei prestat que identificarà tres nivells de control:

a) Control de satisfacció de l'usuari: que identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei.

Regidoria de Participació Ciutadana, Gent Gran i Voluntariat Sènior.
Àrea de Gent Gran i Voluntariat Sènior. Rambla de Ferran, 13, planta baixa.
Tel.: 973 700 349. gentgran@paeria.es.

b) b) Control d'incidències del servei: que identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències aparegudes.

Per a totes aquestes avaluacions intervindran per part de l'Ajuntament, conforme als mecanismes que descriurem més endavant, les persones que es designi.

a) Control de satisfacció de l'usuari:

Per realitzar una avaluació de la qualitat del servei, s'identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei. Per tant, es recollirà la informació obtinguda de l'aplicació d'un qüestionari (amb una bateria de preguntes tancades amb 5 nivells de resposta cadascuna d'elles i alguna pregunta oberta) a tots els usuaris, que donarà lloc a un índex de qualitat dels control de satisfacció de l'usuari "a".

Cadascun d'aquests nivells de satisfacció analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: molt satisfactori (5 punts), satisfactori (4 punts), regular (3 punts), dolenta (2 punts) i molt dolenta o nul·la (1 punts).

b) Control d'incidències del serveis:

Així mateix, per realitzar una avaluació de la qualitat del servei, també es recolliran, tipificaran i quantificaran les incidències aparegudes durant la prestació d'aquest serveis, el que permetrà obtenir l'índex del control de incidències del servei "b"(mitjançant la constatació del nivell de resultats en la taula següent):

RESULTAT	NOMBRE INCIDÈNCIES I GRAVETAT DE LES MATEIXES
Resultats molt bons	Cap incidència
Resultats bons	0-2 incidències lleus
Resultats tolerables	3-4 incidències lleus
Resultats dolents	Fins a 1 incidències greus /ó/ 5-7 incidències lleus
Resultats no tolerables	Més de 1 incidències greu /ó/ més de 7 incidències lleus

Tipificació de les incidències
La relació d'incidències més comuns tipificades en funció de la gravetat i que poden aparèixer durant la prestació objecte d'aquest contracte, són:

Incidències greus:

- Incompareixença dels professionals al servei sense notificació prèvia a l'Ajuntament.
- Les accions u omissions que puguin representar un risc greu per a la salut dels usuaris del servei: no mantenir un correcte estat de neteja de les instal,lacions, no dur a terme els controls dels aliments (temperatura.....)..

Regidoria de Participació Ciutadana, Gent Gran i Voluntariat Sènior.
Àrea de Gent Gran i Voluntariat Sènior. Rambla de Ferran, 13, planta baixa.
Tel.: 973 700 349. gentgran@paeria.es.

- La manca de subminstrament al servei de bar o la manca de serveis de càtering al servei de menjador per la no realització de les corresponents demandes a les empreses subministradores.
- Les que estiguin relacionades amb la conculcació dels drets fonamentals dels usuaris recollits en la legislació vigent ..
- La resistència als requeriments efectuats pel professionals municipals, o la seva inobservança.
- La manca de respecte en vers els usuaris de la llar i/o dels membres de la Junta
- La repetició d'una incidència lleu més de tres cops en un període inferior a 3 mesos.
- Que els treballadors no disposin del Carnet de manipulador d'aliments
- No respectar els preus establerts per l'Ajuntament per a les diferents consumicions i/o servei de menjador

Incidències lleus

- Queixes motivades dels usuaris i/o membres de la Junta sobre el tracte als mateixos.
- Arribar tard al servei i marxar abans de l'hora estipulada sense causa justificada.
- No tenir a la vista del pùblic, la relació de preus aprovada per l'Ajuntament

Tot i això, no podem dir que aquest llistat d'incidències sigui un llistat tancat i exhaustiu a totes les possibles incidències que puguin sorgir. Per tant l'Ajuntament podrà determinar la gravetat d'altres incidències que puguin aparèixer durant la realització del servei i que no estiguin contemplades en els paràgrafs anteriors, prèvia identificació i comunicació a l'empresa/entitat adjudicatària de les prestacions objecte d'aquest contracte.

Els responsables municipals revisaran i analitzaran les incidències aparegudes i determinarà el resultat obtingut, a més a més interpretarà els resultats del control d'incidències i comunicarà els mateixos a l'empresa adjudicatària. Així mateix, actualitzaran anualment, en cas necessari i de forma objectiva, els criteris d'avaluació i el nombre d'incidències establert per a cada nivell de resultats.

Cadascun d'aquests resultats analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: Resultats molt bons (5 punts), Resultats bons (4 punts) Resultats tolerables (3 punts), Resultats dolents (2 punts) i Resultats no tolerables (1 punt).

AVALUACIÓ DE L'INDICADOR GENERAL DE QUALITAT

L'avaluació de l'indicador general de qualitat s'obtindrà, trimestralment, com a resultat de l'aplicació de la formula següent:

$K_1 = (0{,}4 \times a_1) + (0{,}6 \times b_1)$

a_1 = control de satisfacció

b_1 = control d'incidències del servei

L'avaluació de qualitat té l'objectiu d'aconseguir una adequada gestió del servei objecte de contracte, per tant, té una incidència en la facturació i en la possible resolució el contracte.

La retribució econòmica d'aquest contracte, doncs, estarà subjecta a la correcció trimestral de facturació, com a resultat dels valors de la taula següent d'acord amb la formula:

Regidoria de Participació Ciutadana, Gent Gran i Voluntariat Sènior.
Àrea de Gent Gran i Voluntariat Sènior. Rambla de Ferran, 13, planta baixa.
Tel.: 973 700 349. gentgran@paeria.es.

Rtmc = Rqmo x $(95+k_2)$ / 100

k_2 = valor de la correcció de la retribució trimestral

Rtmc = retribució trimestral corregida

Rtmo = retribució trimestral original segons contracte

Conversió de l'indicador de control general de qualitat del servei K_1 en el valor de correcció de la retribució trimestral de k_2	
$k_2 = 5$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 3,75 i 5
$k_2 = 4$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 3,25 i 3,75
$k_2 = 3$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 2,75 i 3,25
$k_2 = 2$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 2,25 i 3,25
$k_2 = 1$	Si l'indicador K_1 es troba entre els valors 1,75 i 2,25
$k_2 = 0$	Si l'indicador K_1 és inferior a 1,75

Quan l'indicador K_1 estigui compromès entre els valors 0 i 2,25, en qualsevol de les seves revisions trimestrals, els màxims responsables de la Regidoria competent podran procedir a la resolució del contracte.

Regidoria de Participació Ciutadana, Gent Gran i Voluntariat Sènior.
Àrea de Gent Gran i Voluntariat Sènior. Rambla de Ferran, 13, planta baixa.
Tel.: 973 700 349. gentgran@paeria.es.

5. FITXA TÈCNICA DEL SERVEI

a) Nom

Servei de bar de les Llars de Jubilats de Democràcia, Bordeta, Santa Cecília , Bonarie i el Pilar i menjador de les Llars de Jubilats de Democràcia, Bordeta, Santa Cecília , El Pilar i Santa Teresina de l'Ajuntament de Lleida.

b) Àmbit territorial

Municipal.

c) Definició del recurs

El servei de bar de les Llars de Jubilats implica la preparació i/o subministrament de begudes i productes de pastisseria envasats.

El servei de menjador de les Llars de Jubilats implica el repartiment del menjar subministrat per una empresa de càtering

d) Objectius del servei

- Garantir una dieta adient a les persones gran usuàries del servei de menjador de les Llars de Jubilats de Democràcia, Bordeta, Santa Cecília , El Pilar i Santa Teresina.
- Proporcionar un espai de relació que minvi la soledat dels avis.
- Facilitar la integració en l'entorn i la societat.
- Millorar els serveis que ofereix la llar.

e) Funcions a realitzar

- Previsió i preparació de les comandes dels productes a consumir al servei de bar
- Preparar i servir les consumicions sol·licitades.
- Cobrament de les consumicions.
- Rebre les demandes pel servei de menjador i cobrar l'import corresponent.
- Comanda dels menús a l'empresa subministradora.
- Recepció dels contenidors del menjar que porta l'empresa subministradora
- Control de temperatures.
- Controlar els menús de dieta.
- Emplatar i servir les taules
- Manteniment i neteja de la zona de bar.
- Comptabilitzar la recaptació diària.

f) Horaris de prestació del servei

L'horari del servei de bar de les Llars de Jubilats serà de 10 a 13 h. i de 16 a 20 h. El servei de bar tancarà per descans setmanal, 1 dia a la setmana, Aquest dia serà establert d'acord amb la Junta de la Llar i l'Ajuntament. A l'estiu, el servei de tancarà durant 1 mes, preferentment, l'agost. Per Nadal i Setmana Santa, es tancarà un dia, que s'establirà amb l'acord de la Junta de la Llar i l'Ajuntament.

L'horari del servei de menjador de les Llars de Jubilats serà de 13 a 16 h. de dilluns a divendres A l'estiu, el servei de tancarà per vacances durant 1 mes, preferentment, l'agost. Per Nadal i Setmana Santa, es tancarà un dia, que s'establirà amb l'acord de la Junta de la

Regidoria de Participació Ciutadana, Gent Gran i Voluntariat Sènior.
Àrea de Gent Gran i Voluntariat Sènior. Rambla de Ferran, 13, planta baixa.
Tel.: 973 700 349. gentgran@paeria.es.

Llar i l'Ajuntament. Durant l'horari de menjador de les Llars de Jubilats de, la llar romandrà oberta, malgrat el servei de bar no funcioni.

g) Capacitat del Servei:

Pel servei de bar de les Llars de Jubilats, la capacitat està condicionada a la capacitat de l'establiment.

Pel servei de menjador, i a titol orientatiu, la capacitat màxima serà de 25 usuaris.

h) Funcionament

La gestió del servei de bar de les Llars de Jubilats de Democràcia, Bordeta, Santa Cecília, el Pilar i Bonarie i menjador de les Llars de Jubilats de Democràcia, Bordeta, Santa Cecília, El Pilar i Santa Teresina estarà supervisada per l'Ajuntament de Lleida, el qual establirà els mecanismes necessaris de seguiment i coordinació, que seran d'obligat compliment per l'entitat responsable del servei.

i) Personal

Els serveis de bar i menjador de les Llars de Jubilats haurà de disposar del personal necessari per atendre les funcions corresponents a aquest servei, així com d'un responsable del servei que s'encarregui de la direcció tècnica la coordinació i la relació amb l'ajuntament. Els professionals hauran de tenir la titulació mínima exigida.

- Disponibilitat:

Totes les persones hauran de disposar de la disponibilitat necessària i suficient (horaris, jornades, puntualitat, no absentisme etc...) per a la prestació del servei

j) Documentació tècnica a presentar

Pla de formació anual dels treballadors

En aquest s'especificarà les accions de formació inicial i formació continuada que el contractista dura a terme per millorar les aptituds dels treballadors.

Pla de qualitat

Pla que contemplarà les accions i estratègies que durà terme el contractista per avaluar la qualitat del servei i millorar-la

Memòria anual

Cada any s'haurà d'elaborar una memòria del funcionament del servei que doni comptes i avaluï a nivell quantitatiu i qualitatiu el funcionament anual del servei, i presenti propostes per millorar-lo.

k) **Ingressos**

Els beneficis obtinguts del servei de bar i menjador de les Llars de Jubilats són per l'empresa adjudicatària i està previst el seu impacte en el càlcul de l'import a pagar,

Regidoria de Participació Ciutadana, Gent Gran i Voluntariat Sènior.
Àrea de Gent Gran i Voluntariat Sènior. Rambla de Ferran, 13, planta baixa.
Tel.: 973 700 349. gentgran@paeria.es.

En el cas de rebre alguna subvenció extraordinària per aquest projecte, , l'empresa adjudicatària té l'obligació de comunicar-ho a l'Ajuntament i restar l'import d'aquesta de l 'import del contracte.

Lleida, 11 juliol 2014

Pilar Planella de Rubinat

Cap UT Gent Gran

Regidoria de Participació Ciutadana, Gent Gran i Voluntariat Sènior.
Àrea de Gent Gran i Voluntariat Sènior. Rambla de Ferran, 13, planta baixa.
Tel.: 973 700 349. gentgran@paeria.es.