

Expediente nº 2020-006005

Área Acción Social

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COCINA/COMEDOR EN EL ALBERGUE MUNICIPAL ELEJABARRI Y DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE CENAS EN EL ALBERGUE MUNICIPAL DE URIBITARTE, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

ELABORADO POR :

La Jefa del Negociado de Alojamientos Sociales

La Jefa de Sección de Inclusión y Urgencias Sociales

La Jefa de Subarea de Atenciones Generales

El Subdirector Tecnico de Servicios Sociales

Con el visto bueno de :

El Director del Area de Acción Social

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO	3
3. SERVICIO DE GESTIÓN DE MENÚS.....	4
4. LOTE 1: ALBERGUE MUNICIPAL ELEJABARRI (AME)	6
5. LOTE 2: ALBERGUE MUNICIPAL URIBITARTE (SMAN)	13
6. CALIDAD DE LOS SUMINISTROS Y DEL SERVICIO	13
7. REGIMEN ECONÓMICO.....	14
8. CONTROL DE LA PRESTACIÓN POR EL AYUNTAMIENTO	15
9. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	16

ANEXO I: PAUTAS DISEÑO MENÚS

ANEXO II: PAUTAS NUTRICIONALES ESPECIFICAS

ANEXO III: GUIA DE RACIONES PARA COCINA

ANEXO IV: CANTIDADES A SERVIR

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de contratación los servicios de comedor/gestión de menús en dos centros de acogida para personas en situación de exclusión social que dependen del Ayuntamiento de Bilbao (Área de Acción Social).

El contrato está reservado, en ambos lotes, a Empresas de Inserción y a Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social de conformidad con lo establecido en la Disposición Adicional cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Como la prestación es distinta en cada uno de los centros de acogida municipales, el contrato se divide en dos lotes:

- **LOTE 1: ALBERGUE MUNICIPAL ELEJABARRI (AME)**

Para el Albergue Municipal Elejabarri (AME) donde se prestan servicios de acogida nocturna y diurna, se pretende la contratación de la gestión integral de la cocina/comedor que comprende: la elaboración de menús en la propia cocina del albergue, el servicio de comedor, la limpieza y gestión de residuos, así como del mantenimiento y reparación de las instalaciones y la reposición del menaje, de la vajilla y del instrumental.

El servicio que se contrata comprende la elaboración in situ del desayuno, comida y la cena durante los 365 días del año y para un colectivo de unos 66 comensales/día.

El Albergue Municipal Elejabarri se encuentra en c/ Dr. Diaz Emparanza 43.

- **LOTE 2: ALBERGUE MUNICIPAL URIBITARTE (SMAN)**

Para el Albergue Municipal Uribitarte donde se desarrolla el Servicio Municipal de Acogida Nocturna Uribitarte (SMAN) se pretende la contratación del suministro de cenas, mediante el servicio de catering, incluyendo la elaboración, transporte y depósito de los menús en las neveras del albergue.

El servicio que se contrata se concreta en el suministro de cenas al albergue, elaboradas fuera de sus instalaciones, durante los 365 días del año y para un colectivo de unos 40 comensales/día.

El Albergue Municipal Uribitarte está situado en c/Uribitarte 11.

2. PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

El Ayuntamiento de Bilbao pone a disposición de las personas y/o familias que carecen de recursos económicos, familiares y sociales, esto es, que se encuentran en situación de

exclusión residencial grave y que viven habitualmente en la calle, dos centros de acogida: el Albergue Municipal Elejabarri (AME) y el Albergue Municipal Uribitarte (SMAN).

Las personas usuarias destinatarias del servicio que se pretende contratar son las personas que están acogidas en alguno de dichos centros de acogida, sin perjuicio de que en momentos puntuales el Ayuntamiento de Bilbao pueda abrir el servicio a terceras personas que, aun no estando hospedadas en alguno de los citados centros, cumplan con los criterios de exclusión social.

3. SERVICIO DE GESTIÓN DE MENÚS

3.1 PAUTAS BASICAS DE LOS MENUS

En el diseño de los menús la adjudicataria tendrá en cuenta:

- El documento de **Pautas para el diseño de los menús** que se acompaña como Anexo I al Pliego de Prescripciones Técnicas.
- El documento de **Pautas nutricionales específicas** que se acompaña como Anexo II al Pliego de Prescripciones Técnicas.
- La **Guía de raciones para cocina** que se acompaña como Anexo III al Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Se ha de asegurar la **Instrucción de cantidades a servir** que se acompaña como Anexo IV al Pliego de Prescripciones Técnicas
- El **menú tipo** ha de ser adecuado para la mayor parte posible de los usuarios.
- Se procurará que la mayoría de los platos sean aptos para **dieta blanda** para los usuarios con dificultades de masticación, y en caso de que no lo sean, se especificará la alternativa. Para los residentes con dieta blanda, el postre se servirá normal, con la fruta bien madura o batida. Cuando sea preciso se triturará el 2º plato.
- Los **purés completos** se realizarán con el primer y el segundo plato, en su caso.
- Lote 1: Todas las **recetas** de los alimentos cocinados en el centro quedarán recogidas en un recetario. En dichas recetas deberá constar claramente la variable a introducir para los diabéticos, así como cualquier otra circunstancia de interés en cuanto a las dietas especiales que se sirvan en el centro.
- Lote 1: El personal de comedor y de cocina han de conocer las **cantidades** estandarizadas a servir de cada plato. Ello se encuentra recogido en la instrucción de **cantidades a servir** que se acompaña como Anexo IV al Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Lote 1: En cocina dispondrán por escrito de un **menú de emergencia** para el caso de que ocurra un imprevisto que imposibilite el servicio del menú diario establecido. Este menú reunirá las características de la agilidad en su preparación (máximo estimado alrededor de una hora) y de precisar materias primas que se encuentran con carácter general en stock en el centro.

- Lote 1: Para situaciones previstas o imprevistas que imposibiliten el servicio del menú diario establecido (averías, obras, huelgas etc.) la adjudicataria deberá proveer el servicio a través de catering.
- Lote 1: Se ofrecerá diariamente **2 menús para llevar**, en las modalidades de desayuno, comida y cena, para poder ser consumido tanto en caliente como en frío.

3.2 DISEÑO Y APROBACIÓN DE LOS MENÚS

La adjudicataria diseñará **6 menús** semanales para **primavera-verano** hacia *marzo* y 6 menús semanales para **otoño-invierno** hacia *septiembre*, teniendo en cuenta las ya citadas consideraciones.

Los días festivos siguientes Año Nuevo, Reyes, Nochebuena, Navidad y Nochevieja y viernes de la semana grande de Bilbao se ofrecerá un **menú especial**.

En el diseño de los menús para el Lote 1, se tendrá en cuenta además la dificultad, el tiempo de elaboración de los platos, la disponibilidad de personal y maquinaria en cocina y los gustos y necesidades de las personas usuarias.

Una vez diseñados los menús, los mismos serán supervisados por la persona responsable de calidad o similar de la empresa adjudicataria. Las propuestas de modificación de los menús se comunicarán a la persona responsable del diseño de los menús. Los menús definitivos serán firmados por la persona responsable de calidad o similar de la empresa adjudicataria y se pondrán a disposición del personal de cocina, del personal de comedor y del personal municipal de recepción en el caso del lote 1 y de las personas responsables del albergue en el caso del lote 2.

3.3 DIETAS ESPECIALES

La adjudicataria tendrá en cuenta las posibles diferentes tipología de dietas:

- Basal
- Blanda (o picada)
- Diabética
- Sin sal
- Alimentos restringidos, alergias
- Cualquier otra particularidad

Asimismo, la adjudicataria deberá tener en cuenta los posibles distintos colectivos a los que se puede prestar el servicio:

- En los 2 Lotes:
 - ✓ Personas de religión musulmana: ofreciendo opción de menú sin cerdo
- En el Lote 1:
 - ✓ Personas convalecientes
 - ✓ Bebés
 - ✓ Niños y niñas
 - ✓ Cualquier otro colectivo

El Ayuntamiento comunicará al personal de cocina (Lote 1) o la empresa de catering (Lote 2), con la antelación suficiente, de las necesidades concretas de dietas especiales de alimentación.

3.4 FORMATO DE LOS MENUS

Lote 1: Albergue Municipal de Elejabarri: Si bien lo normal es que los menús se consuman en el comedor del Albergue, la adjudicataria deberá ofrecer **menú para llevar**, tanto para calentar como para consumir en frío:

- Para calentar: estará formado por el menú completo del día compuesto por 1^{er} plato, 2^o plato, postre y pan y se servirá en tupper que pueda ser calentado.
- Para consumir en frío: estará formado por un bocadillo o sándwich cuyo contenido sea una ración de proteína (carne o pescado), un lácteo (queso o yogur), una pieza de fruta y una verdura cruda (tomate, zanahoria etc.).

Lote 2: Albergue Municipal Uribitarte: El menú estará formado por un plato principal, guarnición, postre y pan y se servirá en **tupper biodegradable**. La adjudicataria deberá suministrar los tupperts y deberá depositarlos en las neveras del albergue y deberá tener en cuenta que serán calentados a la hora de la cena.

3.5 COMUNICACIÓN DE LOS MENUS Y CAMBIOS DE MENÚS

El personal municipal de recepción (lote 1) y el personal responsable del albergue (lote 2), semanalmente colocarán el menú en los tableros de recepción.

En caso de producirse algún **cambio** frente al **menú** semanal establecido, quedará constancia en un registro de cambios de menú, de acuerdo al Sistema de Control de Puntos Críticos (APPCC, en adelante).

3.6 SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD

La empresa adjudicataria realizará periódicamente y con un mínimo de frecuencia trimestral un seguimiento del cumplimiento de los requisitos indicados en el Pliego de Prescripciones técnicas así como en el cumplimiento del sistema APPCC, y elaborará un informe en el que queden reflejadas las incidencias y no conformidades.

En caso de detectar cualquier incidencia o no conformidad las acciones correctoras a adoptar serán puestas en conocimiento del personal de cocina, en su caso, para su subsanación.

4. LOTE 1: ALBERGUE MUNICIPAL ELEJABARRI (AME)

4.1 EN GENERAL

Los aspectos principales del servicio que se contrata son:

- La elaboración **in situ** de la comida.
- La prestación de una **pensión completa**: desayuno, comida y la cena.
- La prestación del servicio durante los **365 días del año**.
- La prestación del servicio para **66 comensales/día**, aproximadamente. Esta cifra es orientativa y se corresponde con la de los comensales habituales. No obstante lo anterior, el personal municipal de recepción registrará y comunicará a cocina el número concreto de menús a elaborar (desayunos, comidas y cenas). En la actualidad, esta comunicación se viene haciendo a primera hora de la mañana. Si finalmente el número de menús servidos fuera distinto del número de menús previamente solicitado por el personal municipal, esta circunstancia deberá ser puesta en conocimiento del personal municipal, a los efectos de un correcto seguimiento de la actividad..

El menú será elaborado según las pautas recogidas en los ANEXOS I, II, III y IV del PPT.

La comida sobrante podrá ser ofrecida en el mismo día manteniendo condiciones óptimas de conservación. De no poder asegurarse no se podrá ofrecer la comida sobrante. A este respecto el Ayuntamiento quedará excluido de cualquier incidencia.

La comida sobrante que no haya sido servida y se quiera aprovechar deberá ser recalentada cumpliendo las condiciones definidas en el sistema de control APPCC.

4.2 INSTALACIONES

El Albergue Municipal Elejabarri (AME) cuenta con las siguientes instalaciones, que el Ayuntamiento de Bilbao pone a disposición de la adjudicataria para la prestación del servicio:

- Armario/Almacén para vajilla/menaje.
- Almacén con:
 - Congelador
 - Frigorífico
 - Báscula electrónica
 - Estanterías
- Cocina:
 - Horno
 - Microondas
 - Fregaderas: 2 con grifo de ducha y 1 con grifo de rodilla
 - Marmitón
 - 4 Fogones
 - Freidora
 - Sartén basculante
 - Superficies de trabajo de acero inoxidable
 - Campana extractora
 - Batidoras
 - Abatidor

- Lavavajillas
- Cortafiambre
- Peladora
- Contenedores de basura con pedal
- Insectocutor
- Encimeras
- Baldas
- Comedor
 - Línea para servir en inoxidable
 - Mesa caliente
 - 4 carros servicio
 - 4 carros bandejas
 - 2 Insectocutor
 - 124 sillas
 - 29 mesas
 - 5 percheros

La adjudicataria se hará cargo del mantenimiento y reparación de los electrodomésticos, instalaciones y equipamiento.

El menaje, la vajilla y el instrumental que se pone a disposición de la adjudicataria figuran en el Anexo V al Pliego de Prescripciones Técnica. La adjudicataria se hará cargo de su reposición.

A continuación se describen algunas características del Albergue:

- Sistema de abastecimiento de agua: el suministro de agua es exclusivamente de red municipal. Toda la instalación cuenta con agua caliente.
- Materiales constructivos:
 - Suelos y paredes alicatados en todas las instalaciones.
 - Techos lucidos y pintados.
- Ventilación: ventanas a exterior en zonas de manipulación de alimentos y ventilación del almacén de no perecederos.

La cesión de uso de los locales y de cualquier otro bien que la Administración pueda entregar a la adjudicataria para que desarrolle el objeto del contrato no genera ningún derecho real a favor del mismo, por lo que a la terminación por cualquier causa del contrato, la adjudicataria deberá abandonar los centros y devolver cuanto haya recibido en uso por la administración en base a este contrato en el plazo máximo de 10 días, a contar desde el día siguiente a la recepción del requerimiento que al efecto se haga, sin derecho a retención ni compensación.

4.3 SERVICIO DE LIMPIEZA Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Limpieza de las instalaciones: la adjudicataria realizará la limpieza de la cocina, menaje, comedor y almacén mediante un Plan de limpieza programado con instrucciones y registros

de verificación y mantenimiento del orden de las dependencias y de las instalaciones, así como de todo el menaje y los utensilios propios del servicio de cocina. Los productos de limpieza y desinfección estarán autorizados y serán adecuados al uso que se destinan. Se mantendrán en sus envases originales y se almacenarán de forma aislada.

Descripción del sistema de gestión de residuos:

- Residuos sólidos orgánicos: la adjudicataria depositará los residuos sólidos orgánicos en el contenedor municipal en exterior con tapa.
- Aceite vegetal usado: la adjudicataria enviará al gestor autorizado el aceite vegetal usado.
- Residuos selectivos: la adjudicataria realizará la recogida y depósito selectivo de residuos, (cartón y papel; vidrio; plástico) en los contenedores municipales exteriores.

4.4 HORARIOS

La adjudicataria deberá tener en cuenta a la hora de organizar el servicio, el horario de comedor para las personas usuarias del albergue, que es el siguiente:

- Desayuno: 8:00-8:45
- Comida: 13:15-14:15
- Cena: 20:00-21:00

Los fines de semana y festivos se mantendrán los horarios propuestos. No obstante lo anterior, durante la ejecución del contrato se podrá modificar el horario para fines de semana y festivos adaptándolo a las personas usuarias, principalmente el horario del desayuno.

4.5 PERSONAL

4.5.1. Perfiles profesionales, jornadas y subrogación del personal

La adjudicataria adscribirá al comedor del Albergue Municipal Elejabarri (AME) los siguientes perfiles profesionales:

- Cocinera/o
- Ayudante de cocina
- Personal auxiliar

La adjudicataria deberá tener en cuenta el personal que actualmente se encuentra adscrito a este servicio (Anexo VI al Pliego de Prescripciones Técnicas) y que tiene derecho a subrogarse. En lo relativo a la subrogación del personal que actualmente está adscrito al servicio, la entidad adjudicataria queda obligada a cumplir lo dispuesto en el Convenio Colectivo de Hostelería de Bizkaia y a cuantas disposiciones regulan las relaciones laborales del personal.

Teniendo en cuenta que el comedor se abre todos los días del año (365 días/año), que se sirven desayunos, comidas y cenas en los horarios antes indicados, las horas efectivas y presenciales de cada una de las distintas figuras profesionales serán como mínimo la siguientes:

- 10 horas/día de cocinera/o, distribuidas entre la mañana y la tarde. (2,09 jornadas cocinero/a)
- 7 horas/día de ayudante de cocina, distribuidas entre la mañana y la tarde (1,46 jornadas ayudante de cocina)
- 2 horas/día de personal auxiliar, distribuidas entre la hora de la comida y la hora de la cena (0,42 jornada personal auxiliar)

La adjudicataria deberá cubrir las vacaciones de todo el personal adscrito al servicio.

4.5.2. Funciones de los perfiles profesionales

- Cocinera/o:
 - Organizar el almacén y controlar el stock, la forma de almacenaje, el estado y las fechas de caducidad de los alimentos. Realizar los pedidos
 - Preparar los menús prescritos de acuerdo a los procedimientos establecidos, a criterios sanitarios y de prevención de riesgos laborales
 - Limpiar la cocina
 - Controlar los deshechos
 - Cumplir las indicaciones del sistema de control APPCC
 - Otras
- Ayudante de cocina:
 - Organizar el almacén y controlar el stock, la forma de almacenaje, el estado y las fechas de caducidad de los alimentos
 - Servir la comida
 - Limpiar la cocina y de la línea para servir
 - Controlar los deshechos
 - Cumplir las indicaciones del sistema de control APPCC
 - Otras
- Personal auxiliar:
 - Servir la comida
 - Limpiar la línea para servir
 - Controlar los deshechos
 - Cumplir las indicaciones del sistema de control APPCC
 - Otras

4.5.3 Requisitos de titulación y experiencia

La adjudicataria pondrá a disposición del Área de Acción Social un equipo de profesionales, con cualificación profesional y/o experiencia adecuada para desarrollar el servicio de

cocina/comedor, garantizará la coordinación del equipo y la calidad y el buen funcionamiento del servicio.

Los/las profesionales que tienen derecho a subrogarse deberán acreditar, como mínimo:

- Cocinero/a: titulación de Técnico en algún ciclo de formación profesional de grado medio de la familia de hostelería o titulación equivalente o Certificado de profesionalidad de cocina de nivel 2 o 10 años de experiencia como cocinero/a.
- Ayudante de cocina: titulación de Profesional Básico en algún ciclo de formación profesional básico de la familia de hostelería o titulación equivalente o certificado de profesionalidad de operaciones básicas de cocina de nivel 1 o 5 años de experiencia como ayudante de cocina.

En caso de que el personal a subrogar tenga que ser sustituido (p.ej. vacaciones, baja laboral...) o caso de contrataciones al margen del personal a subrogar, la adjudicataria deberá contratar personal que como mínimo responda al siguiente perfil profesional:

- Cocinero/a: titulación de Técnico en algún ciclo de formación profesional de grado medio de la familia de hostelería o titulación equivalente o Certificado de profesionalidad de cocina de nivel 2.
- Ayudante de cocina: titulación de Profesional Básico en algún ciclo de formación profesional básico de la familia de hostelería o titulación equivalente o certificado de profesionalidad de operaciones básicas de cocina de nivel 1.
- Personal auxiliar: titulación de Profesional Básico en algún ciclo de formación profesional básico de la familia de hostelería o titulación equivalente o certificado de profesionalidad de operaciones básicas de cocina de nivel 1.

Todos los/las profesionales que integran el equipo, subrogados o no, además, deberán acreditar el Certificado de Manipulador de Alimentos.

En el equipo habrá suficientes profesionales con conocimiento de euskera como para garantizar que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio en sus relaciones con las personas usuarias del comedor del Albergue Municipal Elejabarri (AME). La entidad adjudicataria deberá presentar dentro del mes siguiente al inicio de contrato un Plan de Normalización del Uso del Euskera para el servicio que se contrata y para el personal adscrito al mismo, que deberá ser aprobado por el Ayuntamiento.

La entidad adjudicataria aportará, antes del inicio del contrato y como requisito previo a la firma del acta de inicio, una relación nominal e identificativa de los profesionales del equipo, indicando además el puesto/función que ocupan dentro del equipo. Deberá acreditarse en este momento la titulación, la experiencia profesional y la capacitación lingüística de cada uno de los profesionales integrante del equipo. Asimismo, comunicará la persona de la entidad que sea interlocutor con el Área de Acción Social.

4.5.4. Estabilidad, contingencias laborales y sustituciones

El servicio se deberá desarrollar de forma regular y continúa los 365 días del año y en ningún caso podrá suspenderse el servicio.

Los/as profesionales encargados de la prestación del servicio deberán permanecer durante el tiempo de duración del contrato, salvo que por razones imprevistas o de fuerza mayor fuese necesario su sustitución, en cuyo caso, serán reemplazadas en un plazo máximo de 5 días naturales, teniendo en cuenta que las necesidades del servicio deben quedar desde el primer momento cubiertas.

El Área de Acción Social se reserva el derecho a exigir la sustitución del personal asignado al contrato en caso de no idoneidad, por la existencia de quejas o inadecuación de su perfil profesional. Dicha sustitución será obligatoria para la entidad adjudicataria, disponiendo ésta de un plazo de 5 días naturales para proceder a su sustitución.

Cualquier incidencia relativa a los/as profesionales (bajas temporales, definitivas, sustituciones, vacaciones etc.) será comunicada inmediatamente al Área de Acción Social. Las bajas por enfermedad, accidente, baja voluntaria, permiso o rescisión del contrato deberán ser cubiertas en el plazo de 5 días naturales, teniendo en cuenta que las necesidades del servicio deben quedar desde el primer momento cubiertas.

La sustitución de las personas dedicadas a la prestación de los servicios contratados deberá ser autorizada expresamente por el Área de Acción Social, debiendo acreditarse que los/as nuevos/as profesionales ostenten las condiciones, en cuanto a titulación y experiencia, exigidas para la contratación.

4.5.5. Calendario de servicio

Los y las profesionales de este servicio desarrollarán su actividad laboral, con arreglo a lo establecido en el Convenio Colectivo aplicable.

La entidad adjudicataria presentará antes de la firma del acta de inicio una propuesta de calendario de prestación del servicio que deberá comprender, para cada una de las personas adscritas al servicio, la distribución de días laborables, fiestas y vacaciones, los turnos etc, de modo que el Ayuntamiento conozca en todo momento que personas prestan el servicio. El calendario de prestación del servicio deberá de ser aprobado por el Área de Acción Social. La entidad adjudicataria será responsable del cumplimiento del calendario, asumiendo las responsabilidades que se deriven de las ausencias no autorizadas.

4.5.6. Formación del personal

La entidad adjudicataria estará obligada a proporcionar al personal, los cursos de reciclaje y de actualización necesarios para la mejora de la prestación del servicio, sin que ello afecte a la prestación contratada.

5. LOTE 2: ALBERGUE MUNICIPAL URIBITARTE (SMAN)

5.1 EN GENERAL

Los aspectos principales del servicio que se contrata son:

- La elaboración de la comida **fuera** de las instalaciones del albergue y prestación del servicio a través de la **modalidad de catering**.
- La prestación se concreta en el suministro sólo de las cenas.
- La prestación del servicio durante los **365 días del año**.
- La prestación del servicio para **40 comensales/día**, aproximadamente. Esta cifra es orientativa y se corresponde con la de los comensales habituales. En principio el número de cenas diarias a suministrar será de 40. Esta cantidad diaria podrá incrementarse o disminuirse en función de la demanda concreta que varía en invierno y verano.

El menú será elaborado según las pautas recogidas en los ANEXOS I, II, III y IV del PPT.

Las cenas estarán compuestas por un plato de dos raciones de distinta tipología de alimentos, fruta o lácteo y pan.

Las cenas se suministrarán en envase biodegradable y reciclable individual y presentado en un único envase.

La adjudicataria se encargará de elaborar, transportar y depositar en las neveras los menús. En todo caso deberá cumplir las indicaciones sobre el transporte indicadas en el sistema de control APPCC.

5.2 INSTALACIONES

El Albergue Municipal Uribitarte (SMAN) cuenta con las siguientes instalaciones:

- Nevera industrial doble
- 3 microondas

El lugar donde se encuentran la nevera y microondas no dispone de abastecimiento de agua.

5.3 HORARIOS

La adjudicataria deberá tener en cuenta a la hora de organizar el servicio, el horario en que las personas usuarias del albergue cenan: 20:00-21:00.

6. CALIDAD DEL SERVICIO

La adjudicataria tendrá en cuenta las siguientes consideraciones en relación a la calidad de los suministros y del servicio a prestar:

- La adjudicataria se compromete al más estricto cumplimiento de la **legislación sanitaria** vigente y a respetar al máximo todas las **medidas higiénicas** propias de su actividad, así como a realizar los **controles** exigidos por las autoridades de salud Pública. Igualmente respetará escrupulosamente la **legislación relativa a Prevención de riesgos Laborales y la de la Seguridad e Higiene en el Trabajo** así como las indicaciones que reciba del ayuntamiento.
- La adjudicataria se obliga igualmente a que el personal de su responsabilidad destinado al servicio disponga de las correspondientes **licencias o carnets reglamentarios de manipulación de alimentos** expedidos por las autoridades sanitarias competentes.
- La adjudicataria deberá tener en cuenta los **criterios relacionados con la alimentación saludable** para la disminución del consumo de sal, grasas y azúcares añadidos. Siempre que sea posible los alimentos serán frescos y se prestará especial atención a utilizar **productos de temporada**.
- Todos los **elementos destinados a conservación, a la cocción, distribución y refrigeración y al movimiento de alimentos** cumplirán las normas obligatorias vigentes.
- La adjudicataria deberá tener implantado un **sistema autocontrol APPCC** auditado con informe favorable por la autoridad sanitaria competente. Este sistema deberá ser acreditado por la entidad adjudicataria antes de la adjudicación del contrato y deberá mantenerse a lo largo de la vigencia del mismo.

7. REGIMEN ECONÓMICO

7.1 GASTOS IMPUTABLES AL AYUNTAMIENTO DE BILBAO

Únicamente serán de cuenta del Ayuntamiento de Bilbao los siguientes gastos o costes:

- La puesta a disposición de la adjudicataria de las **instalaciones** del Albergue Municipal Elejabarri (AME) y del Albergue Municipal Uribitarte (SMAN), así como del **equipamiento, menaje e instrumental** existente en el momento del inicio del contrato. A estos efectos se realizará un inventario con lo que el Ayuntamiento pone a disposición de la adjudicataria que será incorporado al acta de inicio del contrato.
- El **agua, gas, electricidad** que consuma la adjudicataria por el uso de las instalaciones y equipamiento puesto a su disposición.
- La **reposición de los electrodomésticos, instalaciones y del equipamiento** con que se dota al servicio en el momento de su adjudicación.

7.2 GASTOS IMPUTABLES A LA ADJUDICATARIA

Serán de cuenta de la adjudicataria el resto de gastos, distintos de los especificados en el apartado anterior y que corresponden al Ayuntamiento de Bilbao. Entre otros, corresponde a la adjudicataria asumir los siguientes gastos o costes:

- La adquisición de todas las **materias primas** necesaria para cumplir con el objeto del contrato.
- La adquisición de todos los **productos, materiales y maquinaria** necesarios para la **limpieza y aseo** de los útiles, las instalaciones y comensales.
- La adquisición de los **tuppers** biodegradables para el suministro de la comida, elementos de envalaje y resto de elementos consumibles en cocina y comedor.
- El **mantenimiento y la reparación de los electrodomésticos, instalaciones y del equipamiento** con que se dota al servicio en el momento de su adjudicación.
- **La reposición del instrumental, menaje y vajilla** con que se dota al servicio en el momento de su adjudicación.

7.3 LA FACTURACIÓN

La facturación será **mensual** y deberá presentarse una factura por cada uno de los lotes, en caso de que la adjudicataria fuera la misma en los dos lotes.

La facturación se hará de la siguiente manera:

- Lote 1: en la factura se deberán desglosar los servicios de desayuno, comida y cena, indicando el número de desayunos, comidas y cenas que se han servido cada día del mes.
- Lote 2: en la factura se deberá indicar las cenas que se han suministrado cada día del mes.

8. CONTROL DE LA PRESTACIÓN POR EL AYUNTAMIENTO

8.1 DIRECCIÓN DEL CONTRATO Y FACULTADES DEL ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La entidad adjudicataria deberá seguir para la prestación del servicio cuantas directrices señale e indicaciones realice el Área de Acción Social y adaptarse a cuantas modificaciones de tiempo, intensidad, procesos etc. sean necesarias, de acuerdo con los presentes Pliegos.

El Área de Acción Social podrá dictar las directrices, orientaciones, objeciones e instrucciones necesarias de cara a la mejor coordinación y eficacia en la prestación del servicio. A estos efectos la adjudicataria deberá acudir a reuniones de coordinación con el Área de Acción Social. Por otra parte, la entidad adjudicataria dará cuenta inmediatamente al responsable pertinente del Área de Acción Social de cualquier variación en las tareas a

desarrollar o en el servicio, así como de la de los profesionales que los atienden, a fin de que puedan adoptarse las medidas oportunas con la máxima urgencia

Desde el Área de Acción Social se podrá comprobar en cualquier momento durante la ejecución del contrato la materialización y calidad de los suministros y servicios prestados mediante los medios que se consideren oportunos.

8.2 VINCULACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO A LOS ALBERGUES MUNICIPALES

El servicio contratado y el equipo de profesionales adscrito al mismo del Lote 1, constituye un servicio complementario de los albergues municipales, por lo que deberá estar alineado y coordinado con los albergues, a las actividades que allí se desarrollan y a las necesidades de las personas usuarias de dichos albergues.

9. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Serán obligaciones generales de la adjudicataria, además de las contenidas en otras cláusulas de este pliego, las siguientes:

9.1 OBLIGACIONES GENERALES VINCULADAS AL SERVICIO

- Aportar y mantener los **medios humanos y materiales** suficientes y adecuados para la adecuada prestación del servicio. Además, la adjudicataria dedicará los recursos materiales y personales que se establecen en el presente contrato al cumplimiento del mismo.
- Facilitar a sus trabajadores/as el **vestuario y material** necesario para el desarrollo de sus funciones, asumiendo los gastos que se originen por este concepto.
- Elaborar una **memoria** anual del desarrollo del servicio (en formato papel y digital) comprensiva de la actividad realizada, en la que deberá aportar una evaluación de la misma y propuestas de mejora. El Área de Acción Social podrá determinar la estructura y contenido de la memoria anual. Asimismo, la adjudicataria deberá elaborar cuantos **informes** se le soliciten desde el Área de Acción Social, en relación con el servicio contratado o algún aspecto del mismo.
- **Comunicar** al Área de Acción Social cualquier **incidencia** o circunstancia que afecte a la adecuada prestación del suministro y/o servicio.
- **Facilitar** al Área de Acción Social la **inspección** del servicio y de la documentación relacionada con el mismo.
- Velar por el mantenimiento de una **correcta actitud profesional** (respetuosa y cercana) con las personas usuarias del servicio.

- Realizar una adecuada gestión y uso de los recursos **materiales** que el Ayuntamiento ponga a su disposición. La adjudicataria se responsabilizará del **buen uso, limpieza y conservación de los bienes y equipamientos**, y de su reparación o reposición en caso de daños producidos por un uso doloso o incorrecto.
- Suscribir una **póliza de seguros de responsabilidad civil** según lo dispuesto en el pliego tipo de cláusulas administrativas particulares, que incluya los daños y perjuicios que se pudieran causar por causas imputables al funcionamiento del servicio/suministro, contemplando expresamente los riesgos de intoxicación alimentaria.
- Garantizar que en la prestación del servicio se respeten el derecho de las personas usuarias a ser atendidas en las dos **lenguas oficiales** (euskera y castellano). Además los menús, avisos, impresos, y cualquier otro escrito de uso público serán realizados en euskera y castellano.
- Implicación activa en el cumplimiento de los compromisos municipales que se recojan en la Carta de Servicios de los Albergues Municipales, proporcionar la información y los datos que se le requieran para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en dicha Carta de Servicios, así como asistir a las auditorias anuales, si fuera preciso, todo ello en el marco de la norma **UNE-EN 93200 de Carta de Servicios**.
- Utilizar para la gestión del servicio, si el Área de Acción Social así lo decidiera, el **sistema informático BilbaoGES**.
- Elaborar un **Protocolo de Gestión de Violencia Externa**, que será remitido al Área de Acción Social para su validación una semana después de la firma del acta de inicio del servicio. No obstante, el Ayuntamiento se reserva la facultad de determinar todo lo referido a dicho protocolo en función de los criterios que se establezcan en el propio Ayuntamiento.

9.2 OBLIGACIONES VINCULADAS AL PERSONAL

- **Seleccionar al personal** que ha de contratar siguiendo criterios de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad.
- Asumir en exclusiva las obligaciones nacidas entre él y sus trabajadores, aun cuando los despidos o medidas que se adopten sean como consecuencia directa o indirecta del incumplimiento o interpretación del contrato. Será de exclusiva cuenta del adjudicatario la retribución del personal que emplee en la prestación del servicio objeto de contratación, siendo de su cargo también cualesquiera costos sociales y/o laborales, cumpliendo con la legislación vigente y los convenios que le afecten, quedando el Excmo. Ayuntamiento totalmente exento de responsabilidad sobre las relaciones entre el contratista y su personal. El **personal dependerá exclusivamente del adjudicatario**, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia

laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el trabajo, e igualmente cuantos tributos u obligaciones fiscales pudieran derivarse de dicho personal.

- **Retribuir al personal** adscrito a este contrato adecuadamente, asumiendo de forma directa, y en ningún caso trasladable a este Ayuntamiento, el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, como si obedecen a cualquier otra circunstancia.
- El adjudicatario será responsable ante la jurisdicción laboral y de lo social de los **accidentes** que pudieran sobrevenir a su personal por el desempeño de sus funciones. En este sentido, el adjudicatario dotará a su personal de todos los **medios de seguridad** necesarios, obligándose a cumplir con cuantas disposiciones le sean aplicables en cuanto a seguridad y salud en el trabajo
- En relación a las eventuales **huelgas** en el sector al que pertenecen los/as trabajadores/as adscritos/as al servicio, la adjudicataria estará obligada a:
 - ✓ Prestar los servicios mínimos que fije la Administración competente.
 - ✓ Presentar un informe-propuesta de servicios mínimos, previamente a la celebración de la huelga.
 - ✓ Informar al Área de Acción Social de las incidencias y desarrollo de la huelga.
 - ✓ Presentar otro informe finalizada la huelga en el que se indiquen los servicios mínimos prestados y el número de horas o servicios que, en su caso, se hayan dejado de prestar. Dicho informe deberá presentarse en el plazo máximo de 7 días tras la finalización de la huelga. Una vez comprobados los incumplimientos producidos como consecuencia de la huelga, desde el Área de Acción Social se procederá a valorar la deducción que corresponda en la factura del período en que se haya producido la huelga legal. Dicha valoración se comunicará por escrito a la entidad adjudicataria para su deducción en la factura correspondiente o, en su caso, en la del siguiente período de facturación.