

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES

**PROCEDIMENT RELATIU A LA CONTRACTACIÓ PER AL
SUBMINISTRAMENT D'ARTICLES DE MARXANDATGE A LES BOTIGUES
DE PATSA I SERVEI D'ASSESSORAMENT PER A LA DEFINICIÓ DE
PRODUCTES I OFERTA**

1. ANTECEDENTS



Qui som?

Parc d'atraccions Tibidabo, S.A. (PATSA) és una societat participada 100% per l'Ajuntament de Barcelona i Barcelona de serveis Municipals, S.A. (B:SM).

L'activitat de PATSA consisteix en dirigir l'explotació del Parc d'atraccions com a espai de la ciutat de Barcelona, el camí del cel i el funicular, així com dels centres de restauració de les instal·lacions del Parc.

El compromís amb la qualitat dels nostres serveis ens porta a establir un sistema de comunicació amb els nostres clients, col·laboradors, empleats, que permeti conèixer en tot moment els seus desitjos, inquietuds, impressions i opinions per adaptar i millorar la nostra oferta, polítiques d'actuació i tracte al client.

Aquest compromís forma part de l'estratègia de gestió conjunta per aportar la satisfacció i gaudiment dels màxims ciutadans de Barcelona.

Descripció Objectiu Tibidabo:

El Parc d'Atraccions Tibidabo és un parc centenari de la ciutat de Barcelona que té com a missió "Fer que tothom que es relacioni amb Tibidabo es senti feliç".

Eixos estratègics del Parc d'atraccions Tibidabo:

Els quatre eixos estratègics del Parc d'atraccions Tibidabo són:

SOLIDARITAT

El Parc d'atraccions Tibidabo és un Parc compromès socialment, s'esforça en desenvolupar projectes, i iniciatives socials i en recolzar i dur a terme actes culturals i educatius.

Principals accions:

- Tibidabo ha d'esdevenir el Parc de la infància, desenvolupant una tasca de suport i conscienciació.
- Desenvolupament d'accions solidaries amb convenis amb ONGs i entitats sense ànim de lucre i festes solidaries com l'Estiu sense barreres o la Festa del Cor.
- Acció social: Preus familiars, com el passi Tibiclub, i avantatges pels col·lectius més desfavorits. Contractació centres de Reserva Social.

EDUCACIÓ

El Tibidabo, Parc educador, esdevindrà particip en l'educació: activitats didàctiques on desenvolupar i ampliar coneixements a diferents nivells i obert a tothom.

Principals accions:

- Noves activitats i espais lúdics/didàctics com l'espai LEGO.
- Oferta gastronòmica: desenvolupar el concepte d'alimentació saludable.

SOSTENIBILITAT I EFICIÈNCIA

Implantar mesures adreçades a aconseguir un Parc resilient i mediambientalment sostenible per, d'aquesta manera contribuir a la resiliència i sostenibilitat globals de l'ecosistema on estem integrats (Parc de Collserola).

Principals accions:

- Potenciar l'accés en transport col·lectiu en decrement de l'ús del transport privat per a l'accés a les instal·lacions del parc.
- Augmentar la capacitat d'autosuficiència energètica del Parc:
- Ús d'energies renovables: Mini eòlica, geotèrmica, solar.
- Minimització i racionalització de consums.
- Maximització de la recollida selectiva i minimització dels residus generats.

EXPERIÈNCIES

El Parc es converteix en generador d'experiències, treballant en la millora continua dels seus serveis als clients, integrant a tots els agents implicats en la gestió i assegurant la qualitat i excel·lència en tots els procediments.

Principals accions:

- Renovació i noves atraccions:
- Intervencions i reforma d'atraccions existents
- Oferta Gastronòmica:
- Rehabilitació dels espais actuals de restauració.
- Millora de la oferta gastronòmica per tal de fer-lo referent del menjar saludable.

Excel·lència en la gestió:

- Treballar segons el model EFQM de l'Excel·lència en la gestió empresarial i assolir el segell de plata,

POLÍTICA DE QUALITAT I MEDI AMBIENT DE PATSA

Qui som. Missió i valors

Parc d'Atraccions Tibidabo, SA (PATSA) és una empresa de l'Ajuntament de Barcelona que gestiona el parc ubicat al cim del Tibidabo, un espai emblemàtic amb una oferta, principalment, d'oci familiar.

La nostra missió és fer que tothom que es relacioni amb Tibidabo se senti feliç.

Els valors que tenim i que ens acompanyen a aconseguir-la són: seguretat, compromís, solidaritat, il·lusió i passió per les persones.

Des de PATSA garantim el compliment de la legislació vigent i vetlem per garantir el compliment dels requisits legals en matèria de medi ambient, així com dels que s'estableixen de manera voluntària o en el pla d'acció ambiental.

Compromís amb els clients:

- Emocionar amb atraccions, espectacles i activitats per a totes les edats, amb una oferta dinàmica, renovada i innovadora.
- Posar a disposició dels clients un conjunt de canals que facilitin una comunicació fluida.
- Donar valor a les seves aportacions estudiant-ne la viabilitat i adquirir un compromís de resposta i implementació en un marc d'escolta activa ràpida i eficient.
- Garantir que se'ls tractarà amb amabilitat, respecte i eficàcia.

Compromís amb els empleats:

- Impartir formació contínua i adequada als treballadors, que potenciï les seves aptituds i habilitats, per tal de garantir-ne el desenvolupament professional dins l'empresa.
- Desenvolupar la nostra activitat vetllant sempre per la salut i la seguretat de tots els treballadors.
- Assegurar un àmbit de treball basat en el respecte i mantenir uns canals de comunicació bidireccionals i eficaços, que en garanteixin l'accés fàcil i la fiabilitat de la informació.
- Fer participis els treballadors en la gestió del parc a través de l'escolta activa i mitjançant projectes de participació, com el B:SM.CREA.

Compromís amb les Instal·lacions:

- Oferir instal·lacions segures en bon estat de neteja i bona imatge.
- Treballar per seguir adequant les instal·lacions perquè siguin accessibles per a tothom.
- Mantenir el patrimoni actual del parc, respectant el passat, valorant el present i avançant cap al futur.

Compromís amb la societat:

- Realitzar accions socials dirigides als col·lectius desafavorits, ja sigui per les seves condicions físiques, psíquiques o socials.
- Fomentar els valors educatius del parc i transmetre coneixements a través de l'oferta d'atraccions, d'activitats didàctiques i de la resta d'activitats educatives que es puguin desenvolupar.
- Gestionar, amb criteris d'eficiència i sostenibilitat, els recursos naturals, els residus i la mobilitat per accedir al parc d'una manera eficient i òptima..
- Actuar per millorar la integració amb l'entorn natural del Parc de Collserola.
- Fomentar i divulgar la cultura del medi ambient i involucrar-hi tots els agents implicats.
- Posar a disposició dels proveïdors els canals necessaris per mantenir una comunicació fluida al mateix temps que s'assegura un àmbit de treball basat en el respecte i en l'escolta activa:

La Direcció de PATSA revisarà anualment aquesta política de qualitat i medi ambient amb el propòsit de millorar constantment el sistema de gestió implantat, i es compromet a aportar els mitjans necessaris per al seu desenvolupament.

TARGET I MOMENTS DE VENDA

El Tibidabo és un Parc d'atraccions amb una mida que permet arribar a tota la diversió amb comoditat. És un parc situat a prop de Barcelona i per tant de fàcil accés, clarament urbà. El parc està ubicat a la muntanya i per tant, et permet gaudir d'un entorn natural i de les millors vistes de la ciutat. Pel seu entorn privilegiat, a més del públic infantil i familiar, el visiten persones de totes les edats.

A més, la procedència principal del visitant els dies que el Parc d'atraccions es troba obert, se situa al voltant del 85% públic de l'àrea metropolitana de Barcelona i el 15% de turistes.

Així mateix, el calendari d'obertura del Parc es divideix en els següents serveis que ofereix el Parc:

Parc d'atraccions Tibidabo

Totes les atraccions i espectacles del Parc d'atraccions estan obertes, en un horari que habitualment és :

- De març a Sant Joan: obert caps de setmana i festius
- Des de Sant Joan fins a 31 juliol: obert de dimecres a diumenge
- Agost: obert cada dia
- Setembre fins l'inici del curs escolar: de dimecres a diumenge
- Des de l'inici del curs escolar fins a final curs escolar-desembre: obert caps de setmana i festius
- Festes de Nadal: obert cada dia fins el 5 de gener (excepte 25,26 i dia 1).

En aquests casos, el *target* és:

- Públic principal:

Clarament familiar, principalment famílies amb nens de fins a 12 anys.

Entre aquest públic hi trobem:

- ✓ *Visitants esporàdics:* famílies amb fills que possiblement fa temps que no venen al Parc (des de la seva infantesa) i que experimenten la sensació de redescobrir el Parc ara amb els seus fills.
- ✓ *Socis Tibiclub:* col·lectiu que té un passi anual d'accés al Parc i que repeteix entre 2 i 3 vegades com a mínim l'any. Aquest públic té una vinculació especial amb el Parc, se'l sent com seu i hi té un vincle emocional amb diferents elements com poden ser les mascotes del Parc, atraccions i espais, etc....

- Com a secundari Joves de entre 13 i 24 anys (encara que el visiten públics de totes les edats) que venen a passar un dia de diversió en parella o amb el grup d'amics.
- Sortides escolars o d'esplais (principalment al mes de juliol).
- Turistes

Camí del Cel del Tibidabo (també anomenat Àrea panoràmica)

El Camí del Cel és un espai de passeig obert que compren l'accés a la planta superior del Parc on s'hi ubiquen els grans miradors i les atraccions emblemàtiques com l'Avió, la sènia o la Talaia. Aquest espai està obert la majoria de dies de l'any i permet gaudir de les millors vistes de la ciutat, essent aquest el seu gran reclam. A més, el Camí del Cel ofereix altres experiències com pujar amb el centenari Funicular del Tibidabo (és de gran atractiu pels turistes accedir al punt més alt de la ciutat amb un transport singular) , serveis de restauració o camins de bosc que uneixen l'essència d'un Parc d'atraccions clàssic i una sortida d'aire pur a la muntanya.

L'horari habitualment és:

- Gener tancat
- Febrer: obert caps de setmana
- De març a desembre: Obert cada dia excepte el 25 i 26 de desembre i l'1 de gener)

En aquests casos, el *target* és:

- Públic principal:

Clarament turístic: el Parc els permet redescobrir Barcelona des d'un punt de vista singular, el més alt de Barcelona.

- Com a secundari hi podríem trobar algú dels *targets* també comuns amb el Parc d'atraccions, essent-ne una part minoritària.

TEMPS D'ESTADA AL PARC

L'estada al Parc, en el cas del Parc d'atraccions és d'una mitja d'unes 5 hores.

L'estada al Parc, en el cas del Camí del Cel s'estima que és d'una mitja de 2 hores.

TIPOLOGIA DE CENTRES DE VENDA

Botiga de Records

Botiga de marxandatge, i articles de regal, situada al nivell 6 del parc, integrant-se dins dels serveis establerts tant a parc obert com a dies d'obertura de camí del cel.

El contingut de la botiga inclou íntegrament els productes inclosos a la present licitació, afegint de forma puntual algun producte d'impuls com laminadures.





Botigues de Fotografia

Tipologia de botiga on els articles de venda principals en resulten del servei de fotografia digital de les atraccions del parc, en aquest cas, tant per imatge com per buscar l'increment de vendes d'aquests punts, també s'inclouen alguns articles de marxandatge



Atraccions basades en Jocs d'Habilitat

En aquestes atraccions, els articles de marxandatge, s'utilitzen com a premis a bescanviar a partir dels punts obtinguts amb la victòria durant les participacions a la pròpia activitat de l'atracció. En aquests casos, l'objectiu dels articles radica en disposar d'una bona imatge integrada dins la pròpia atracció, i resultar de preus de compra ajustats.



Altres punts

El parc disposa d'altres punts de venda, que son susceptibles de d'incorporar a la seva oferta, articles de marxandatge, tant per a l'increment de vendes com per a la millora de la seva imatge (carrets de restauració).

2. OBJECTE

L'Objecte de la contractació és la de la definició de productes i oferta, assessorament, subministrament i transport dels articles per atendre els serveis de botiga del Parc d'atraccions Tibidabo S.A.U, posats a la venda en els diferents punts del Parc d'atraccions.

3. ABAST

El servei aplica als punts de venda del parc d'atraccions, incloent les botigues de records, fotografia, atraccions tipus joc de curses i punts de restauració, per tal de poder oferir productes de record i marxandatge als diversos punts de venda del Parc d'atraccions.

4. CONDICIONS TÈCNIQUES

1. ESPECÍFIQUES DEL SUBMINISTRADOR

Tant els proveïdors, com els fabricants dels productes que seran objecte de la present licitació, hauran d'estar acreditats i subjectes a les instruccions i normativa vigents, essent responsable directe l'adjudicatari de les alteracions que puguin sofrir els productes que hagin de ser subministrats.

2. QUALITAT DELS ARTICLES SUBMINISTRATS

La qualitat dels articles subministrats haurà de ser, com a mínim, la referida en aquest Plec de Condicions Tècniques, valorant-ne la utilització per part dels licitadors de productes de rati qualitat/preu òptim.

Els articles subministrats hauran de complir amb els requisits exigits per la legislació vigent, a nivell de seguretat, etiquetat, etc...

Els licitadors hauran d'acreditar documentalment que els productes subministrats procedeixen d'empreses autoritzades, amb la seva identificació les corresponents claus i activitats correctes, d'acord amb cadascun dels productes. Aquesta dada acreditarà que els productes que es subministraran han estat sotmesos als controls de qualitat pertinents, d'acord amb el que estableix la normativa vigent en la matèria.

Els licitadors hauran d'aportar la idoneïtat dels productes per a cada punt de venda objecte del contracte, així com contemplar les possibilitats de venda d'aquests articles en altres espais del parc.

3. CONDICIONS ESPECÍFIQUES DEL SUBMINISTRAMENT

L'Adjudicatari haurà de realitzar el subministrament dels articles sol·licitats per PATSA, bé sigui disposant d'un magatzem logistic propi com a través de magatzems dels propis productors a qui poden subcontractar la producció dels béns, aquests magatzems hauran de ser adequats, per a contenir els articles un cop produïts.

La gestió d'aquest espai logistic o magatzem entremig, consistirà principalment en el desenvolupament de la operativa d'aprovisionament, emmagatzemament, policia i lliurament a PATSA de tots els articles objecte de la present licitació comandats.

Els lliuraments s'hauran de realitzar a les instal·lacions del Parc d'atraccions, degudament embalats i identificats segons centre d'entrega.

L'adjudicatari serà el responsable de la preparació del "picking" de les diferents entregues. En els paquets d'entrega dels articles haurà de constar d'una forma llegible, clara i visible a simple vista, a quin punt de venda pertany, i data d'entrega.

Aquestes entregues aniran acompanyades de 2 còpies d'albarà d'entrega, 1 per a l'adjudicatari i l'altre per al parc.

4. PERSONAL

Tot el personal assignat al servei adjudicat, dependrà únicament de l'Adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest personal i PATSA o l'Ajuntament de Barcelona, existeixi cap vincle de dependència laboral. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte i a efecte de control de la legalitat, l'Adjudicatari vindrà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions acreditant la seva afiliació i situació d'alta en la Seguretat Social. Durant la vigència del contracte, tota substitució o modificació d'aquelles persones haurà de comunicar-se prèviament a PATSA i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

5. CONDICIONS ESPECIALS DEL LLIURAMENT

Els productes es subministraran en comandes i albarans diferenciats per a cada centre indicat a l'annex 1

En l'annex 1 es troben especificats els centres principals que disposen per a la seva venda dels articles contemplats en aquest plec. PATSA podrà modificar el llistat ampliant o reduint el nombre de centres que hi apareixen, en funció de les necessitats que tingui en cada moment.

Els dies i horaris de lliurament dels productes es concretaran a cada comanda.

6. DETALL DELS ARTICLES INCLOSOS

A continuació s'exposa un llistat d'agrupacions amb definició i especificitats per tal que el licitador pugui disposar d'una idea global de les famílies d'articles que formen l'objecte de la present licitació, i els quals haurà tenir la capacitat de poder subministrar tant dels productes definits com a Standard, així com dels productes de nova incorporació, els quals estaran englobats dins d'aquestes agrupacions.

Com a tret general, els productes que son objecte de la licitació hauran de ser objectes de marandatge o personalitzats, tenint en compte els interessos dels diferents *targets* definits en el present plec i fent especial èmfasi en:

- Productes d'interès per al visitant esporàdic del Parc d'atraccions: endur-se un record d'aquest parc emblemàtic

que han reviscut i redescobert. Ampliar l'experiència i el record a casa d'aquesta especial jornada.

- Productes d'interès per al visitant del Camí del Cel: endur-se un record del Parc, referenciat dins de la ciutat de Barcelona com a marc incomparable de la vivència. En aquest cas la "marca Barcelona" pot inclús ser de més atractiu pel visitants, tant si el Tibidabo hi apareix com si no. També un producte especial per regalar o portar de record a amics i familiars.
- Productes d'interès per al soci Tibiclub visitant del Parc d'atraccions: El soci Tibiclub té una relació i un vincle emocional amb el Parc, amb les seves mascotes, amb les atraccions emblemàtiques i amb les innovadores o de nova incorporació. Allargar l'experiència del Parc a casa forma part de la seva vivència. Els socis disposen de l'avantatge actual d'un descompte del 15% sobre els articles objecte de la present licitació.

PATSA classifica els seus productes, a més de amb la tipologia de producte, amb famílies de producte.

Aquestes famílies de producte han de tenir gama de producte per cada tipologia de producte per arribar a tots els targets i moments de consum descrits en el present plec.

FAMILIA 1: Productes de papereria

Dins d'aquesta família hi podem trobar productes com:

- ✓ Material d'escriptura: llapis, bolígrafs, llibretes, gomes d'esborrar, regles, estoigs, clips, maquinetes, etc....
- ✓ Llibreria: llibres per a acolorir, llibres de fotografies, contes
- ✓ Material gràfic: postals, targetes, cartes, etc...
- ✓ Altres productes de papereria no descrits aquí

FAMILIA 2: Productes electrònics

Dins d'aquesta família hi podem trobar productes com:

- ✓ Relotges en diferents formats
- ✓ Memòries USB
- ✓ Bateria portàtils de mòbil
- ✓ Elements que puguin contenir il·luminació o música.
- ✓ Ràdios
- ✓ Calculadores
- ✓ Altres productes electrònics no descrits aquí

FAMILIA 3: Productes de complements i bijuteria

Dins d'aquesta família hi podem trobar productes com:

- ✓ Articles de bijuteria com: polseres de diferents materials, arracades, penjolls, etc
- ✓ Articles complements com: paraigües, ampolles, motxilles, bosses, moneders, etc.
- ✓ Altres productes de complements i bijuteria no descrits aquí

FAMILIA 4: Productes tèxtils

Dins d'aquesta família hi podem trobar productes com:

- ✓ Articles tèxtils per a totes les edats com poden ser: samarretes, dessuadores, gorres, guants, bufandes, mocadors, davantals, pitets i bodys per bebès, etc...
- ✓ Altres productes tèxtils no descrits aquí

FAMILIA 5: Productes de joguina i peluixos

Dins d'aquesta família hi podem trobar productes com:

- ✓ Peluixos de diferents tipus com poden ser els peluixos de les mascotes del Tibidabo, peluixos d'elements del Parc peluixos genèrics, peluixos per bebès, etc...
- ✓ Joguines per a nens com jocs d'aigua i sabó, trencaclosques, miniatures de vehicles, ninots... etc
- ✓ Altres productes de joguina i peluixos no descrits aquí

FAMILIA 6: Miscel·lània de productes

Dins d'aquesta família hi podem trobar productes com:

- ✓ Objectes de regal o marxandatge com tasses, lanyards, bosses, clauers, imants, caixes de caramels o bombons, cantimplorès, prismàtics, xapes, plats, gots, coixins
- ✓ Altres productes variats no descrits aquí

Dins el llistat ANNEX 2 ARTICLES BOTIGA I PREUS UNITARIS MAXIMS, PATSA ha inclòs els productes considerats com a Standard i Articles Standard personalitzats a demanda; i corresponen a l'agrupació del 80% del volum global de compres realitzat durant l'últim any, el licitador haurà d'assegurar el subministrament d'aquests articles als preus unitaris màxims establerts al contracte després de la presentació de la oferta econòmica.

Es proporciona també un llistat com a annex 3 inventari articles botiga, on el licitador podrà consultar els articles que configuren actualment la oferta de la botiga i els seus stocks actuals. Aquest llistat serà tractat com a part de l'assessorament demanat durant les reunions de seguiment per prendre decisions sobre mantenir-los o descartar-los en un futur a finalització d'existències.

Si la decisió final de PATSA resulta de mantenir-los a la oferta, se'ls donarà el mateix tractament definit per als productes de nova incorporació.

7. SUBMINISTRAMENT I CONDICIONS PER A LA INCORPORACIÓ DE NOUS PRODUCTES

PATSA realitza cada any la revisió de la seva oferta als diferents centres de venda i determina la necessitat de realitzar canvis, tan mateix, PATSA realitza implantacions de nous punts de venda.

L'adjudicatari haurà d'aportar la seva capacitat i model propis per a facilitar a PATSA l'assessorament necessari per tal de millorar les vendes dels productes; tal com es descriu a continuació:

1. ASSESSORAMENT

L'adjudicatari proveirà, de forma continuada i tant de forma pro activa com a demanda de PATSA:

- ✓ Estudis de mercat i tendències del sector:

Presentació de noves tendències en els diferents sectors o espais lúdics que apliquen al Parc i que puguin ser d'interès així com la seva possible aplicació al Parc.

- ✓ Nous productes d'interès:
Nous productes, innovació i aplicació d'aquests al Parc tant per les diferents temporades estacionals com pels diferents targets, tipologies de producte i família.
- ✓ Exposició:
Com s'han d'exposar els productes per centre, tipologia, temporades, etc... per tal de donar-los la màxima visibilitat i potenciar la seva venda.
- ✓ Distribució:
Incorporació d'articles a altres punts de venda (centres de restauració, carrets, etc) per a la venda creuada
Recomanació de nous punts de venda segons fluxes i estudi de mercat

2. INCORPORACIÓ D'ARTICLES NOUS

Es considerarà com a nou tot producte no inclòs dins el llistat de productes Standard, o productes Standard personalitzats a demanda que encara no s'hagi realitzat la producció inicial.

En aquests casos, se seguirà la següent operativa:

Tots els casos es tractaran a les reunions de seguiment, en les quals s'acordaran per a aquests productes les quantitats de comanda inicial, quantitats de producció global, i temps de producció en el cas que els articles siguin personalitzats o bé el licitador n'hagi de realitzar aplec inicial.

Tots aquests articles, el licitador els haurà de subministrar als preus dels articles genèrics marcats al contracte.

Només en el cas que els articles a incorporar no siguin equiparables als productes del llistat de productes Standard objecte de la licitació, bé per resultar de característiques diferents a les descrites al plec, o

bé perquè resulten productes novedosos al mercat, en aquestes reunions de seguiment també se'n acordarà el preu.

En aquest cas l'adjudicatari haurà d'aportar obligatòriament 3 propostes de preus i qualitat, dins de preu de mercat per tal que PATSA decideixi la opció més adequada.

PATSA es reserva el dret de consultar al mercat els articles i preus presentats per a poder prendre la decisió d'acceptació o rebuig de la oferta.

En cas de no arribar a acords d'incorporació de nous productes sol·licitats per PATSA o derivats dels treballs d'assessorament per trobar-se fóra de preus de mercat, si es dona en més de 5 ocasions, podrà ser motiu de rescissió de contracte.

En cas que aquests productes nous siguin personalitzats i se n'hagi realitzat la producció, després d'un acord de comanda inicial i quantitat total de producció, PATSA assumirà el compromís de compra dels articles produïts i no entregats a la finalització de contracte.

Un cop PATSA hagi decidit la incorporació d'algun article nou, abans de l'entrega, i per tal que PATSA pugui validar el producte abans de la seva producció, el licitador restarà obligat a presentar mostres definitives, i tota la documentació o certificacions exigides per la legislació vigent en cadascun dels casos.

8. FACTURACIÓ

La facturació es realitzarà de forma mensual, segons els articles efectivament entregats, i al preu unitari màxim marcats.

9. ORGANITZACIÓ DE L'EQUIP DE TREBALL

L'Adjudicatari designarà per la seva part, un responsable o encarregat del servei per al seguiment dels treballs, qualitat del servei i supervisió del personal assignat, el qual actuarà com representat de l'Adjudicatari davant els responsables designats per PATSA per aquest contracte i haurà d'estar localitzable en horari comercial de 9h a 18h.

L'encarregat haurà de donar resposta a PATSA, davant d'una petició d'aquesta, en un termini no superior a 1 dia laborable.

PATSA podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'Adjudicatari, que restarà obligat, a la substitució d'una persona assignada en aquest servei, que al seu criteri no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats, i l'Adjudicatari donarà compliment d'aquest requeriment, dins d'un termini màxim de 48 hores des de la seva recepció.

10. ALTRES CONSIDERACIONS

L'adjudicatari serà l'encarregat de la producció i manteniment dels stocks fins que PATSA en vagi realitzant el consum.

L'adjudicatari haurà de cedir a PATSA, bé per medis propis o bé a través dels seus proveïdors, els materials publicitaris i/o d'exposició per a la correcta visualització dels productes objecte del contracte, a fi efecte de maximitzar-ne les vendes.

11. CONDICIONS DE LLIURAMENT

PATSA realitzarà les comandes de forma Setmanal, de dilluns a diumenge. Feta la petició de subministrament, l'adjudicatari haurà de lliurar la comanda dels productes Standard en el termini màxim de 4 dies laborables següents a la petició de PATSA.

Els temps del lliurament inicial dels productes nous i dels productes Standard personalitzats a demanada també seran pactats a les reunions de seguiment.

Un cop s'hagi realitzat la primera entrega un cop feta la producció, aquests articles, hauran de ser subministrats en el termini màxim determinat per als productes Standard.

PATSA no disposarà en cap dels centres en els que s'hagi de fer el lliurament, de magatzem per garantir estocs.

Amb cada lliurament de comanda, l'adjudicatari donarà el corresponent albarà, per duplicat, degudament complimentat, el qual haurà de ser signat pel responsable que designi PATSA, restant una còpia en poder d'aquest i lliurant una còpia a l'adjudicatari. L'adjudicatari haurà d'adjuntar aquest albarà a la factura que emeti a PATSA.

12. ESPECIFICITATS EN MATÈRIA DE MEDI AMBIENT/SOSTENIBILITAT

L'adjudicatari resta obligat a treballar d'acord amb la Política de Qualitat i Medi Ambient de PATSA fent un ús racional dels recursos naturals i gestionant, correctament, els residus així com complir les especificitats en matèria de medi ambient que s'indiquen a continuació.

1. Minimitzar les emissions relacionades amb el transport i els desplaçaments necessaris per a l'execució del contracte.
2. Reutilitzar i/o reciclar els residus derivats dels serveis prestats a PATSA, amb objecte del contracte, i durant l'execució del mateix, així com la seva recollida selectiva, i gestió dels mateixos a través d'un gestor autoritzat
3. Formar al personal destinat a l'execució del contracte en els aspectes ambientals relacionats (gestió de residus, eficiència en el consum energia, utilització de materials fungibles, etc).
4. Dins de l'execució de l'Objecte del contracte, l'adjudicatari minimitzarà l'ús d'embalatges per als productes entregats a PATSA.

Els criteris de sostenibilitat requerits en aquest plec són de caràcter obligatori i es remeten a aquells que li afectin especificats per:

- La Mesura de govern de contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals (2013),
- el Decret d'Alcaldia sobre contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals (2013)
- les [Instruccions tècniques per a l'aplicació de criteris de sostenibilitat \(2015\)](#) defineixen el marc municipal actual en aquest àmbit.

13. EXCLUSIVITAT I DISTRIBUCIÓ

Per als productes de marca Tibidabo PATSA es reserva el dret d'exclusivitat per a la seva venda als centres propis de les instal·lacions del parc.

La inclusió dins d'altres punts de venda dins de circuits propis de distribució de l'adjudicatari, i condicions de venda hauran d'estar acordades de forma expressa amb PATSA.

14. GUIA D'ESTIL

Els adjudicataris hauran d'elaborar i fer entrega d'una guia d'estil inicial dins els 6 primers mesos de contracte per als productes de marca TIBIDABO exclusius del parc, que inclouran tant els nous productes presentats a la pròpia oferta com els que actualment estan presents a la oferta i es mantinguin a la venda.

Aquesta guia d'estil haurà d'anar integrant les noves fitxes de les novetats de productes exclusius que s'incorporin al llarg de la durada del contracte.

15. REUNIONS DE SEGUIMENT

PATSA realitzarà controls interns per al seguiment i control tant de la qualitat dels productes subministrats com per la qualitat del servei.

En aquestes reunions es realitzaran també el seguiment de les vendes dels diversos productes, feines d'assessorament, i acords d'incorporació de nous productes a la oferta de la botiga presentats per l'adjudicatari.

Els resultats dels mateixos seran tractats en reunions periòdiques amb una periodicitat mínima trimestral, on es reuniran per una part el responsable o encarregat del servei per al seguiment dels treballs designat per l'adjudicatari, i per altra banda el responsable del contracte de PATSA o persona en qui delegui.

16. FACTURACIÓ VARIABLE

En relació als controls dels ANS (Acords nivell de servei), PATSA establirà una sistema de facturació variable, en funció del grau d'acompliments i de la qualitat dels serveis realitzats.

En relació als controls dels ANS, PATSA establirà una sistema de facturació variable, en funció del grau d'acompliments i de la qualitat dels serveis realitzats.

Els proveïdors es comprometen a substituir els productes entregats que estiguin defectuosos o que no es corresponguessin amb els

ofertats, en el termini màxim indicat a l'efecte per PATSA. Aquestes substitucions no comportaran cap despesa per a PATSA.

En el cas de substitucions seguirà comptant com a data de referència per al requeriment de termini la de confirmació de comanda.

Penalitzacions / Bonificacions	Acords a Nivell de Servei	Criteris d'acompliment/Incompliment	Penalització/Bonificació
Penalitzacions	Acompliment lliurament de totes les unitats descrites en la data indicada en la comanda	Incompliment dels terminis de lliurament de totes les unitats descrites en la data indicada en la comanda	Penalització de un 2 % sobre l'import de la comanda
Bonificació	No tenir cap penalització durant un període de facturació mensual		Es retornarà un 50% de l'import penalitzat per tots els conceptes anteriorment indicats.

Signat



Noemí Belmonte Pascual
 Cap Unitat de Màrqueting, Comercial i Atenció al Client
 Parc d'Atraccions Tibidabo S.A.