

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS RELATIU AL
CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT DE LLAMINADURES PER AL PARC
D'ATRACCIONS DEL TIBIDABO**

Barcelona

1. ANTECEDENTS

1.1. 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, l'Àrea Panoràmica 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 les nostres clientes i clients, col·laboradores i col·laboradors, empleades i 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.

1.2. Missió del 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".

1.3. Valors del Tibidabo

Els valors que tenim i que ens acompanyen a aconseguir la missió són:

- Seguretat
- Compromís
- Solidaritat
- Il·lusió
- Passió per les persones

1.4. Eixos estratègics del Parc d'atraccions Tibidabo:

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

1.4.1. Solidaritat

El 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:

- UNICEF: El Parc dels nens. Tibidabo ha d'esdevenir el Parc de la infància, desenvolupant una tasca de suport i conscienciació en col·laboració amb aquesta Fundació.
- 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.

1.4.2. Educació

El Tibidabo, Parc educador, esdevindrà partícip 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.

1.4.3. Sostenibilitat i eficiència

Implantar mesures adreçades a aconseguir un Parc 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 i solar.
- Minimització i racionalització de consums.
- Maximització de la recollida selectiva i minimització dels residus generats.

1.4.4. Experiències

El Parc es converteix en generador d'experiències, treballant en la millora continua dels seus serveis a les clientes i 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.

2. POLÍTICA DE QUALITAT I MEDI AMBIENT

Des del Parc d'atraccions Tibidabo garantim el compliment de la legislació vigent i vetllem per garantir el compliment dels requisits legals en matèria de medi ambient, així com dels que s'estableixen de manera voluntària.

2.1. Compromís amb la clientela

- ✓ 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.

2.2. Compromís amb les empleades i empleats

- ✓ Impartir formació contínua i adequada a les treballadores i 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 totes les treballadores i 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 partícips a les treballadores i treballadors en la gestió del parc a través de l'escolta activa i mitjançant projectes de participació, com el B:SM CREA.

2.3. 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.

2.4. Compromís amb la societat

- ✓ Realitzar accions socials dirigides als col·lectius desfavorits, 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, incloent el compromís per la protecció del medi ambient i la prevenció de la contaminació.
- ✓ 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 de les proveïdores i 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.
- ✓ Transparència amb objectiu d'informar a la societat sobre temes comercials, financers, de gestió i els resultats de l'empresa.

2.5 Tipologia de clients

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 31 d'agost: obert 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 sínia 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 algun dels targets també comuns amb el Parc d'atraccions, essent-ne una part minoritària.

3. OBJECTE

L'objecte de la contractació és la del subministrament de LLAMINADURES, i el seu transport per atendre als centres de restauració del Parc d'atraccions.

4. ABAST

El servei aplica als centres de restauració del parc d'atraccions. En especial a la botiga de lllaminadures del parc Tibidolç. En altres centres del parc tipus carret o multiproducte, també hi ha inclosa la venda de lllaminadures en format envasat o articles unitaris.

5. CONDICIONS TÈCNIQUES

5.1. Específiques del subministrador

Tant els proveïdors, com els productors dels productes que seran objecte del subministrament, hauran d'estar acreditats i subjectes a les instruccions i normativa vigents, essent responsable directe l'adjudicatari de les alteracions que puguin patir els productes que hagin de ser subministrats.

5.2. Qualitat de les matèries primes subministrades

Els licitadors hauran d'acreditar documentalment que els productes subministrats procedeixen d'empreses autoritzades, amb el seu número de Registre Sanitari vigent i 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 sanitaris i de qualitat pertinents, d'acord amb el que estableix la normativa vigent en la matèria.

La proposta presentada haurà d'incloure a l'oferta producte sense gluten apta per a celíacs així com alternatives veganes.

5.3. Informació d'al·lèrgens

L'adjudicatari restarà obligat a la presentació de les fitxes d'al·lèrgens per a cadascun dels seus productes, i a vetllar per tal que tots estiguin degudament identificats. També restarà obligat abans de la posada a la venda de qualsevol producte que es treu de l'envàs original a aportar sistemes d'identificació d'al·lèrgens a les tolves o expositors secundaris.

5.4. Cessió de medis

L'adjudicatari haurà d'aportar en cessió tota aquella maquinaria i medis necessaris per al servei, segons les característiques d'equipament que s'exposa a continuació:

- i. **Botiga Tibidolç.** El licitador haurà d'aportar en cessió les estructures exposidores necessàries per al producte tant a nivell de les tolves per a les laminadures a granel, com dels expositors específics per a la venda de la resta d'articles de venda unitària. També haurà de subministrar el material

per al servei (pales i pinces). En resultarà responsable de la seva instal·lació i manteniment.

- ii. **Altres medis en cessió.** L'adjudicatari haurà de cedir els medis d'exposició per a la resta de centres que incorporin la venda de llaminadures dins la seva oferta, com carrets i centres multiproducte.

5.5. Condicions específiques del subministrament

En els envasos de distribució dels productes haurà de constar d'una forma llegible, clara i visible a simple vista, a quin punt de venda pertany.

5.6. Condicions Higièniques

Els productes que són objecte del subministrament, hauran de passar els controls sanitaris preceptius i recomanables (especialment aquells productes que per la seva condició requereixin d'un control determinat). En qualsevol moment PATSA podrà demanar documentació relacionada amb els controls sanitaris corresponents com analítiques dels productes objectes del contracte.

Els productes hauran de complir amb la normativa vigent en matèria de sanitat i, en concret, amb el Reglament 852/2004 i amb el Reglament 853/2004, ambdós del Parlament i Consell Europeu i hauran d'estar homologats i normalitzats per al seu ús.

Els licitadors hauran d'acreditar que els seus proveïdors compleixen el reglament higiènic sanitari vigent, en cas que la producció no sigui pròpia.

5.7. Personal

Tot el personal assignat al servei adjudicat exceptuant els punts de venda del parc amb contacte directe amb el client, 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 objecte del contracte 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.

Tot el personal haurà de portar un vestuari adequat que garanteixi les condicions higièniques necessàries per l'execució del subministrament

5.8. 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 representant de l'Adjudicatari davant els responsables designats per PATSA per aquest contracte i haurà d'estar localitzable en horari comercial de 8h a 20h. els 365 dies de l'any.

L'encarregat haurà de donar resposta a PATSA, davant d'una petició d'aquesta, en un termini no superior a 24 hores.

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.

5.9. Condicions del lliurament

PATSA realitzarà les comandes de forma setmanal, de dilluns a diumenge. Feta la petició de subministrament, l'adjudicatari haurà de lliurar la comanda en els terminis que es detallen a continuació:

Entrega de comanda regular: entrega màxim 3 dies laborables després de la realització de la comanda.

Entrega de comanda Urgent: entrega màxim 2 dies laborables després de la realització de la comanda.

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.

El lliurament de la comanda es farà a la data, hora i lloc especificat a la comanda.

Es considerarà "trencament d'estocs" la impossibilitat de prestar servei complert en un punt de venda a causa del no subministrament del producte per part de l'adjudicatari.

PATSA podrà sol·licitar la retirada i devolució de les matèries primeres que s'haguessin demanat i per previsió de consum es consideri que no se li podrà donar sortida als centres de restauració del parc abans de la data de caducitat del producte.

5.10. Retorn de matèria primera en casos de tancament del centre derivats de situacions extraordinàries o amb motiu del final de temporada

Amb la finalitat de minimitzar les pèrdues i malbaratament alimentari, tot i que PATSA ajustarà les comandes per evitar el sobre estoc de matèries primeres objecte del subministrament, prèviament a l'inici del servei, l'adjudicatari acordarà amb PATSA les condicions de retorn de la matèria primera servida i que no se li pugui donar sortida als centres de restauració del parc, degut a que no té la suficient rotació, o degut a causes del tancament del centre, bé sigui per motius derivats de situacions extraordinàries com per la finalització de la temporada.

5.11. 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 les guies de compra sostenible de l'ajuntament de Barcelona:

https://www.ajsosteniblebcn.cat/es/guias-de-compra-y-contratacion-sostenible_2059

- 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)
- Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular
- A la present licitació també aplica el Compromís ODS 2030 en concret el ODS 12: Producció i consum responsables.

5.12. Control i seguiment de la Qualitat dels articles i servei

PATSA realitzarà controls interns per al seguiment i control tant de la qualitat dels productes subministrats com per la qualitat del servei, els resultats dels mateixos seran tractats en reunions periòdiques amb una periodicitat mínima semestral, 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.

5.15. Acords de Nivell de servei

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

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.

Bruno Querol Pèrez
 Cap Unitat Restauració i Botigues
 Parc d'atraccions Tibidabo S.A.

Annex 1 Punts de venda inicialment previstos a mode d'exemple

LLISTAT CENTRES DE VENTA DE LLAMINADURES
- Botiga Tibidolç - Carret Barbapapa - Terrassa de l'Aeroport - Foto Mina - Foto Russa - Carret Piratta - Foodtruck Viking - Foodtruck Krüeguer Hot-Dog - Quiosc Mina d'Or

Annex 2 Punts i horari de Subministrament

Horari de subministrament general: de dimecres a divendres 08:00h a 10:30h.

Horari de subministrament excepcional: de dissabte a dimarts 09:00h a 10:30h

ENTRADA DE SUBMINISTRAMENT 1 (Zona alta)

- Per l'edifici TV3
ò
- Plaça principal del Tibidabo

ENTRADA DE SUBMINISTRAMENT 2 (Zona Baixa)

- Per l'entrada inferior del recinte, al costat del pàrquing del cim