

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS RELATIU AL CONTRACTE DE SERVEI DE DISSENY DE LA OFERTA DE LA NOVA ZONA DE RESTAURACIÓ DEL RESTAURANT LA MASÍA DEL PARC D'ATRACCIONS TIBIDABO, INCLOENT LA CONFIGURACIÓ DELS PLATS I DE L'ESPAI, ASSESSORAMENT EN L'EXECUCIÓ DE LA OFERTA I MILLORA DE LES VENDES, AIXÍ COM DEL SEU SEGUIMENT POSICIONAMENT I COMUNICACIÓ.**

## **1. ANTECEDENTS**

### **1.1. Qui som?**

Barcelona de Serveis Municipals (BSM) és una societat mercantil de capital íntegrament de l'Ajuntament de Barcelona. El propòsit de BSM és la millora de la qualitat de vida de les persones, generant experiències positives per construir una Barcelona saludable i líder. El seu model de gestió es fonamenta en quatre pilars essencials: prestar serveis de valor afegit per a la ciutat i la ciutadania; posar les persones al centre, amb focus especial en els clients i en el desenvolupament del talent; la millora contínua i l'adaptació permanent, amb especial èmfasi en la digitalització i la innovació; i la sostenibilitat econòmica i ambiental, buscant sempre l'equilibri entre el retorn econòmic i social de les inversions. En aquesta línia, B:SM és una empresa referent i pionera a l'àmbit de la mobilitat, la cultura i el lleure i la cura de l'espai públic a la ciutat de Barcelona.

BSM és la gestora del Parc d'atraccions Tibidabo i s'encarrega de dirigir l'explotació del Parc d'atraccions com a espai de la ciutat de Barcelona, així com l'Àrea Panoràmica, el Funicular Cuca de Llum i els centres de restauració de les instal·lacions del recinte.

### **1.2. Visió i Propòsit del Tibidabo**

El Parc d'atraccions Tibidabo és un Parc centenari de la ciutat de Barcelona que té com a propòsit "Fer que les persones que es relacionin amb Tibidabo se sentin felices", juntament amb la visió de "Ser el parc de la Felicitat.

### **1.3. Valors del Tibidabo**

Els valors que tenim i que ens acompanyen a aconseguir el propòsit són:

- Seguretat Garantim i prioritzem la seguretat de les persones, de les instal·lacions i de les dades. Som rigorosos i complim estrictament amb totes les normatives de seguretat

- Compromís Alineem als objectius dels equips al propòsit de la organització. Aportem valor als nostres grups d'interès amb al implicació de totes les persones;
- Solidaritat: Impulsem iniciatives socials, educatives i medi ambientals per sensibilitzar les persones i cooperem amb entitats que procuren la millora de la societat. Tenim un sentiment d'unitat i cohesió basat en la responsabilitat, l'empatia i la col·laboració
- Il·lusió Fomentem l'escolta activa i incorporem les idees de les persones per generar emocions positives i vincles de confiança
- Passió per les persones Generem les millors experiències i moments emocionants treballant de forma continuada en el coneixement de les persones. Fem equip i establim relacions sòlides de col·laboració, respecte i reconeixement.

#### **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 i s'esforça en desenvolupar projectes, i iniciatives socials dirigides a diversos col·lectius vulnerables o d'entitats que treballen per a les persones en risc d'exclusió social, així com 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.
- Entre d'altres iniciatives cultures, trobem el Concert Solidari amb Vozes, un projecte musico-social que treballa per la integració i el canvi social a través de la música, així com el TIBITOUR com a visita guiada pel Parc;
- 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 és un Parc educador i com a tal duu terme diferents activitats didàctiques i educatives on es pugui desenvolupar i ampliar coneixements a diferents nivells i obert a tothom. A més, el Parc promou el mètode STEAM: ciència-experimentar (science), tecnologia-construir (technology), enginyeria-dissenyar (engineering), art - expressar plàsticament (arts), matemàtiques-calcular (mathematics). Es tracta d'un model d'innovació pedagògica i metodològica en què pren rellevància el treball en equip, el foment de la curiositat, l'intercanvi d'idees i el mètode d'assaig-error.

Principals accions:

- Noves activitats i espais lúdics/didàctics com l'espai LEGO.
- Fisidabo Labshow, un projecte educatiu creat juntament amb la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC), amb l'objectiu d'apropar la física als adolescents;
- Oferta gastronòmica: desenvolupar el concepte d'alimentació saludable i sostenible.

### **1.4.3. Sostenibilitat**

La gestió del medi ambient representa un dels àmbits més rellevants de l'actuació de Tibidabo, per l'important consum de recursos naturals i per la necessitat d'evitar qualsevol impacte ambiental sobre l'entorn, ja que el Tibidabo es troba al límit del Parc Natural de Collserola.

Mitjançant la implantació del seu propi Pla de Sostenibilitat, Tibidabo treballa per aconseguir un Parc sostenible i, d'aquesta manera, contribuir a la resiliència i sostenibilitat globals de l'ecosistema on estem integrats (Parc de Collserola), de manera paral·lela als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS);

Principals accions:

- Potenciar l'accés en transport col·lectiu en detriment del transport privat per a l'accés a les instal·lacions del Parc.
- Augmentar la capacitat d'autosuficiència energètica del Parc mitjançant la instal·lació de plaques solars;
- Realitzar auditories energètiques i implantar les accions pertinents;
- 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 adreçats a la clientela, integrant a tots els agents implicats en la gestió i assegurant la qualitat i excel·lència en tots els procediments. Aquesta millora està basada en l'escolta activa de tots els grups d'interès (clientela, personal treballador i personal de proveïdors)

Principals accions:

- Renovació i instal·lació de noves atraccions creant experiències amb la realitat virtual.
- Intervencions i reforma d'atraccions existents, conservant el nostre patrimoni històric i cultural de la ciutat de Barcelona;
- 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.
- Nova Certificació SGE21:2017 conforme seguim els estàndards de la norma, sent Ètica i Socialment Responsable;

## Target del parc d'atraccions (Tipologia de clients)

### **A. Domèstic:** Gaudiment a parc obert.

#### **1. Pares d'entre 26 i 45 anys amb fills fins a 12 anys.**

##### **1.1. Subsegments:**

Província de BCN (Grup Diana)

Fora província BCN

#### **2. Familiars: pares i fills exclosos en el segment 1, avis, nets i tiets.**

##### **2.1. Subsegments:**

Província de BCN

Fora província BCN

#### **3. Joves d'entre 13 i 25 anys.**

##### **3.1. Subsegments:**

Província de BCN

Fora província BCN

#### **4. Majors de 60 anys jubilats de la ciutat de Barcelona**

### **B. Educatiu:**

Escoles i esplais: Gaudiment a parc obert. Escoles, també, gaudiment a parc tancat com a consumidors de coneixements (activitats didàctiques).

### **C. Empresarial:**

Empreses i Col·lectius: Realització de celebracions, esdeveniments i lloguers d'espai, a parc tancat.

### **D. Turístic:**

Turistes: Segment 1 i 2, de nacionalitat no catalana realitzant pernoctacions a Catalunya. Per aquest segment es realitzarà una microsite específica on es recollirà tota la informació dirigida en aquest públic. Però a la hom del web principal hi ha d'haver un clar destacat per tal que el turista ho identifiqui clarament.

## **2. POLÍTICA DE QUALITAT I MEDI AMBIENT**

Al Parc d'atraccions Tibidabo som conscients de la importància de mantenir un desenvolupament turístic sostenible i establim els nostres objectius de manera alineada amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) aprovats a l'Agenda 2030 per les Nacions Unides. Per l'assoliment dels nostres compromisos, s'estableix un Sistema de Gestió Integral definit pels requisits de les normes UNE-EN ISO9001, UNE-EN-ISO14001 i SGE21, basat en el model EFQM i adherit a BIOSPHERE.

### **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 digitals i físics 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.
- ✓ Treballem per adequar les instal·lacions amb accessibilitat universal;
- ✓ 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.
- ✓ Facilitem diversos canals de comunicació als grups d'interès, donant valor a les aportacions, estudiant la viabilitat i adquirint un compromís de resposta i/o implementació;
- ✓ Transparència amb objectiu d'informar a la societat sobre temes comercials, financers, de gestió i els resultats de l'empresa.

## **3. INTRODUCCIÓ**

Al Cim del Tibidabo, durant els anys 40, l'edifici anomenat "HOTEL COLL" es reformat i es converteix en l' Hotel La Masia. Durant el pas del temps, aquest negoci es va reduir a l'ús de la planta principal com a Restaurant amb terrassa i la ubicació del menjador per el personal de Tibidabo a la planta -1. Deixant la resta de l' edifici sense cap ús.



Durant l'any 2021 fins a l'actualitat, el Parc d'atraccions del Tibidabo ha realitzat una actuació per reformar íntegrament tant l'estructura del seu edifici com els seus espais, amb la finalitat de maximitzar l'ús de l'edifici al complet, i tornar a oferir activitat en aquest indret icònic a la Ciutat de Barcelona.

La remodelació té previst convertir l'edifici en un espai de descoberta i experiències úniques que serà un reclam per visitar el cim a l'hora que complementarà de forma coherent la visita al parc i l'àrea panoràmica.

La planta baixa d'aquest edifici requerirà la dotació d'un servei de restauració.

Per l'accés al CIM, el parc disposa d'un aparcament principal de 450 places i un annex, a l'alçada de la Torre de Collserola amb disponibilitat de 100 places més. A més, té actiu el servei de transport de la Cuca de Llum on s'accedeix des de la Plaça Dr. Andreu fins al Cim del Tibidabo en un trajecte de 5 minuts de manera sostenible.

Aquest transport s'ha convertit en la nova porta d'entrada al parc, connectant de forma directa i ràpida el parc d'atraccions amb la ciutat de Barcelona. Un transport que a més a més disposa d'un gran atractiu pel seu disseny i panoràmica.

L'horari d'aquests serveis coincideixen amb l'activitat del parc, i obren 30 minuts abans del Parc i taquen 30 minuts després.

S'adjunta calendari de parc tipus a nivell orientatiu com a Annex I.

#### **4. OBJECTE**

L'Objecte de la present licitació és el servei de disseny de la oferta de la nova zona de restauració del restaurant la Masía del Parc d'atraccions Tibidabo, incloent la configuració dels plats i de l'espai, assessorament en l'execució de la

oferta i millora de les vendes, així com del seu seguiment i acompanyament en tot moment, del seu posicionament i comunicació.

## **5. ABAST**

El servei objecte del contracte derivat de la present licitació aplica a la nova zona de restauració de l'edifici de la Masia, un cop finalitzades les obres de remodelació:

1- Restaurant interior

2- Terrassa amb vistes a la Plaça Tibidabo i Església del Sagrat Cor

## **6. DESCRIPCIÓ DELS ESPAIS**

### **6.1 Restaurant interior:**

El Restaurant interior consta de un superfície total de 528,43 m<sup>2</sup> en els que s'haurà d'incorporar totes les àrees i elements necessaris per dur a terme els serveis, es a dir, cuina, barres, sales, càmeres i refrigeradors per l' us diari, etc.

En quant a espais de magatzematge, el restaurant disposa d' espais a la planta (-2) amb càmeres frigorífiques, congeladors i zones de magatzem que permeten disposar d'aquells productes que no siguin d'us diari o immediat.

### **6.2 Terrassa amb vistes la Plaça Tibidabo i Església del Sagrat Cor**

Davant la façana del Restaurant es disposa d'una terrassa amb llicència fins a 224 places on el servei es realitza des d' un annex situat al costat del Restaurant anomenat " Kiosk". Aquest Kiosk té una superfície de 21 m<sup>2</sup>.

### **6.3 General**

Tot i establir aquesta diferenciació entre espais, es deixa oberta la possibilitat que a la proposta de pla de negoci, el licitador pugui incloure plans d'adaptació entre les zones tenint en compte la demanda de la clientela, segons franges horàries o tipologies d'horaris d'obertura o activitat del parc, en el què es puguin proposar zones i/o espais comuns a les 2 tipologies d'oferta.

## **7. PROPÒSIT DEL NEGOCI / IDENTITAT DE L' ESPAI**

### **7.1 Restaurant interior**

L'espai del restaurant ha de ser un espai on convergeixin la tecnologia de la que el parc fou pioner durant la seva historia com els autòmats, la talaia, l'avió, etc amb la noves tecnològiques actuals, per posar en context la història i l'evolució de la tecnologia i la Robòtica.

L'ambientació d'aquest espai serà un entorn que disposarà d'elements mecànics que evoquin aquests inicis així com elements que et situïn al anys presents, podent així explicar un relat didàctic de l'evolució de la tecnologia durant els anys. Per tant, la proposta presentada ha d'encaixar en aquesta ambientació.

D'aquesta manera la proposta guanyadora, es podrà acabar d'adaptar de mutu acord entre l'adjudicatari i BSMSA, un cop finalitzi el projecte global de l'edifici de la Masia.

Aquest aspecte, junt amb la oferta comercial que es sol·licita més endavant en aquest plec, ha de convertir l'espai del restaurant com un lloc d'oci suficientment potent per fer de reclam a la clientela , amb independència de l'activitat del parc d'atraccions.

L'espai i l'oferta han de poder satisfer les necessitats d'una tipologia de clientela basada en persones que vulguin gaudir d'un espai al Cim de la Ciutat per fer un àpat tranquil, per gaudir al voltant d'una taula d'una estona d'esbarjo amb els amics i familiars, descobrir la Gastronomia que es capaç d'oferir Catalunya i Barcelona al seus visitants, o poder celebrar una reunió de negocis o celebració amb les millors vistes al parc Natural de Collserola.

En aquest espai es pretén que de forma complementaria a l'activitat habitual de restauració, s'hi esdevinguin de forma mensual activitats de promoció, educació, o show cooking, també promogudes i coordinades pel propi adjudicatari, i realitzades per un o diversos cuiners de prestigi, activitats de les quals se'n pugui fer partícip als propis clients de l'espai i del parc, aquestes activitats seran pactades de forma prèvia amb l'adjudicatari, i generaran plats addicionals a la varietat de la carta en forma de plats del dia.

## **7.2 Terrassa amb vistes la Plaça Tibidabo i Església del Sagrat Cor**

En quant a la terrassa, la seva oferta ha d'estar més enfocada a una tipologia de públic que disposa de poca estona per gaudir d'ella, en un espai que convidi a gaudir de forma informal d'una pausa curta durant la Visita al Cim, tenint en compte la diversitat de les diferents tipologies de clientela que es troba en aquest espai, des de famílies que venen a gaudir del parc, persones foranies que visiten el temple i el seu entorn, esportistes, caminants del parc de Collserola, etc

Entre ambdós espais, a nivell de producte i de servei, per tal de diversificar la oferta i pugui resultar útil a l'hora de ampliar la varietat de target objectiu i maximitzar el públic visitant, s'entén que existirà diferència en les ofertes, tot i que es deixa a criteri del licitador que es pugui lligar conceptualment l'oferta d'aquest espai amb l'oferta del Restaurant interior.

## **8. OFERTA GASTRONÒMICA**

### **8.1 Restaurant interior**

El licitador haurà de dissenyar una oferta gastronòmica per al Restaurant Interior suficientment atractiva perquè per sí mateixa, serveixi de reclam per visitar l'Espai.

L'oferta comercial ha de disposar d'un llistat de plats de forma estable que no superi les 16 propostes de forma fixa i s'incorporaran més plats en moments de

la temporada que permetin per ells mateixos, fer arribar clientela al Restaurant per tenir la oportunitat de tastar-los durant un temps limitat.

Dins de la definició dels plats, el licitador inclourà la definició de l'origen de les matèries primeres i característiques del producte.

En aquesta oferta comercial s'ha de deixar palesa la capacitat que disposa Barcelona i la Comunitat de Catalunya d'oferir una gastronomia de qualitat que s'ha convertit en referent per tot el món.

Aquesta oferta ha d'anar acompanyada, per cada plat, del seu escandall, preu de cost i preu de venda al públic, fitxa tècnica completa amb passos per la elaboració, conservació i presentació final al client.

L'oferta ha de ser de fàcil elaboració i la ràpida preparació i presentació per tal de poder oferir la velocitat de servei necessària amb la capacitat del restaurant sense que la clientela hagi d'esperar més enllà d'un temps raonable per el seu consum.

Es imprescindible que tingui el segell de màxima qualitat per tal de que l'experiència generi un record positiu, i el propi client sigui qui el recomani o decideixi repetir en futures ocasions.

La configuració de la oferta ha de permetre que la qualitat de la mateixa resulti sempre garantida i es pugui mantenir de forma fàcil amb el temps sense necessitat d'especialistes.

La idea global d'aquest espai, es la de convertir-lo en un punt únic i emblemàtic de la ciutat de Barcelona, que pugui per si sòl captar nous visitants. Un punt mediàtic i de referència gastronòmica i de qualitat. Es per això que la present licitació planteja la retribució per a l'adjudicatari, com una partida alçada amb un % de retribució segons facturació per a l'espai del restaurant interior, buscant

d'aquesta manera un partner que acompanyi al Parc a mantenir aquest espai en alts nivells de qualitat.

Amb periodicitat mensual i aprofitant les accions plantejades al punt 7.1 del present plec, s'haurà de complementar aquesta oferta amb una proposta de plats del dia.

## **8.2 Terrassa amb vistes a la plaça Tibidabo i Església del Sagrat Cor**

El licitador haurà de presentar una oferta gastronòmica, per l'espai de la terrassa amb productes d'alta qualitat, adaptats a la tipologia de clientela comentat anteriorment, on el protagonista sigui el producte i es pugui dispensar des de l'espai "Kiosk", aquest espai es troba situat a la zona exterior de l'edifici de la masia, comunicat amb la terrassa a través d'un finestral amb mostrador i sortida directa a l'exterior de l'edifici, aquest "kiosk" disposa d'espai suficient per poder encabir una zona de preparació i cuina per poder preparar i emplatar la oferta que es proposi per a la la terrassa, amb motiu de no interferir la operativa del restaurant interior.

Aquesta oferta ha de ser de ràpid servei, alta qualitat i adaptada a les persones que volen gaudir d'una estona per menjar i beure alguna cosa de forma àgil mentre fan una pausa en el seu itinerari.

Per tant, ha d'evitar incorporar plats que requereixin elaboracions prèvies complexes o de llarga durada, per poder donar sortida als productes de forma àgil i distesa des del lloc destinat a la producció i servei prioritàriament des del Kiosk.

Aquest productes han de ser de fàcil identificació per part de la clientela i, al menys el principal, amb Denominació d'origen perquè es pugui relacionar fàcilment amb símbol d'alta qualitat.

El Licitador haurà d'entregar un llistat d'aquest productes especificant la seva qualitat i D.O. establint el seu preu referència i gramatge proposat.

Aquesta oferta ha d'anar acompanyada, per cada plat, del seu escandall, preu de cost i preu de venda al públic, fitxa tècnica completa amb passos per la elaboració, conservació i presentació final al client.

L'import de la partida per al disseny de la oferta de l'espai de la terrassa inclou tant el disseny de la oferta com de l'espai, entenent la terrassa com a l'espai exterior, i tenint en compte el sistema d'adequació a la climatologia, com ombres calefacció, etc, així com del mobiliari, decoració, espai de cuina, maquinaria, o il·luminació i que resulti un espai atractiu tant de dia com de nit. Es definirà també el vestuari del personal, la vaixella i el disseny de la carta.

### **8.3. Generalitats**

Els costos de la compra derivats de l'aplicació de la proposta guanyadora, se'n farà càrrec BSMSA, en posteriors licitacions o compra en contractes que ja tingui vigents (maquinaria, utilatge, vaixella, mobiliari, etc...)

L'adjudicatari haurà de realitzar tasques d'assessorament a l'hora que BSMSA realitzi amb els seus proveïdors, l'elecció de la matèria primera, maquinaria, mobiliari, packaging, etc.

## **9. CONDICIONS TÈCNIQUES**

### **9.1. Control i seguiment del servei**

BSMSA realitzarà controls interns per al seguiment i control de la qualitat del servei, els resultats dels mateixos seran tractats en reunions periòdiques amb una periodicitat mínima mensual, 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 BSMSA o persona en qui delegui.

L'Adjudicatari haurà de realitzar com a mínim 1 visita setmanal als centres de restauració de la masia els mesos d'obertura, per tal de fer un control de

seguiment dels processos d'elaboració, i qualitat de producte i servei, amb la finalitat d'assegurar d'aquesta manera que es manté el nivell de qualitat de l'aplicació de la proposta d'oferta derivada de la present licitació.

L'Adjudicatari haurà de presentar informes de seguiment amb periodicitat mensual que inclouran la informació resum dels punts rellevants en referència al seguiment del servei, en al qual s'inclourà propostes de millora viables d'implantació.

L'adjudicatari serà el responsable d'organitzar i coordinar les activitats mensuals descrites al punt 7.1 del present plec, segons la proposta d'accions que hagi plantejat a la oferta tècnica i que hagi estat revisada i aprovada per BSMSA

L'adjudicatari de forma anual haurà de realitzar una revisió i renovació de la oferta, així com de presentar abans de l'inici de temporada la nova planificació d'activitats per a l'any.

## **9.2. Formació del personal de BSMSA per part de l'adjudicatari**

L'adjudicatari serà responsable de oferir formació al personal propi de BSM per a la elaboració de la oferta dissenyada i validada per Tibidabo, aquesta formació l'haurà de realitzar durant la implantació de la oferta, i l'haurà de repetir com a mínim 2 vegades a l'any durant la vigència del contracte, 1 cop abans de l'obertura de la temporada a finals del mes de febrer i un cop durant el mes de juny, coincidint amb l'inici de la temporada alta, i sempre que resulti necessari com a conseqüència de modificacions o incorporacions de nous plats a la oferta, o amb motiu de noves incorporacions de personal de BSMSA als centres.

La formació estarà enfocada en 2 vessants, per una banda la formació tècnica de cuina adreçada al personal de preparació de la oferta i per una altra banda formació dirigida al personal de servei i sala, a nivell de potenciació de les vendes i att al client específica per a l'oferta del centre.



Tota la formació haurà d'estar dirigida a i enfocada a millorar l'experiència de la clientela i a la maximització de les vendes.

### **9.3. Personal**

Tot el personal contractat per l'adjudicatari per a assessorar i acompanyar a BSMSA durant la durada del contracte, dependrà únicament de l'Adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest personal i BSMSA 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 BSMSA i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

### **9.4. Organització de l'equip de treball**

L'Adjudicatari designarà per la seva part, una persona referent per al seguiment dels treballs del servei, qualitat del servei i supervisió del personal assignat, el qual actuarà com representant de l'Adjudicatari davant els responsables designats per BSMSA per aquest contracte i haurà d'estar localitzable en horari comercial de 8h a 20h els 365 dies de l'any.

BSMSA podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'Adjudicatari, que restarà obligat, a la substitució de la persona interlocutora assignada a 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.

### **9.5. Especificitats en matèria de medi ambient / sostenibilitat**

L'adjudicatari resta obligat a treballar d'acord amb la Política de Qualitat i Medi Ambient de BSMSA 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 BSMSA, 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 de plàstic per als productes entregats a BSMSA.

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.

**Bruno Querol Perez**

Cap Unitat de Restauració i Botigues Parc Atraccions Tibidabo

Barcelona de Serveis Municipals S.A.