



Generalitat de Catalunya
**Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TECNiques PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE
D'UN SERVEI DE CATERING PER ALS ACTES CORPORATIU DEL CTTI**

Expedient núm.: CTTI/2024/229

INDEX

1.	Objecte del servei:	3
2.	Requisits del servei.....	3
2.1.	Lot 1 de servei d'un àpat complet per a 600 persones	3
2.1.1.	Característiques del menú	3
2.1.2.	Elements de mobiliari, decoració i utensilis.....	5
2.1.3.	Preparació i entrega del servei	5
2.1.3.1.	Informació sobre l'esdeveniment i el servei.....	5
2.1.3.2.	Ràtio mínima de cambrers.....	6
2.1.3.3.	Transport dels productes alimentaris.	6
2.1.3.4.	Finalització i recollida del servei.....	7
2.1.4.	Equip de treball.....	7
2.1.4.1.	Rol de director tècnic	7
2.1.4.2.	Personal que durà a terme el servei	7
2.2.	Lot 2 de servei d'aperitius i esmorzars per a diversos actes corporatius	8
2.2.1.	Característiques del menú	8
2.2.2.	Elements de mobiliari, decoració i utensilis.....	9
2.2.3.	Preparació i entrega del servei	10
2.2.3.1.	Informació sobre l'esdeveniment i el servei.....	10
2.2.3.2.	Ràtio mínima de cambrers.....	10
2.2.3.3.	Transport dels productes alimentaris.	10
2.2.3.4.	Finalització i recollida del servei.....	11
2.2.4.	Equip de treball.....	11
2.2.4.1.	Rol de director tècnic	11
2.2.4.2.	Personal que durà a terme el servei	12
3.	Acords de nivell de servei	12
3.1	Característiques dels Indicadors.....	13
3.2	Fonts d'informació.....	Error! No s'ha definit el marcador.

1. Objecte del servei:

La prestació de serveis de càtering per a diversos actes corporatius del CTTI. Aquest servei inclou per una banda, la prestació d'un servei de càtering d'un àpat complet per a 600 persones i d'altra banda, el servei de càtering d'aperitius i esmorzars que puguin donar servei a diversos actes..

La prestació del servei de càtering inclou els aspectes següents:

- La preparació i la col·locació dels àpats i begudes, així com la retirada dels elements restants.
- La preparació, la col·locació i la retirada del mobiliari i estris necessaris (safates, vaixel·la, coberts, cristalleria, taules, cadires, estovalles i tovallons, bufets, paravents, para-sols, estris i instal·lacions per a preparar els aliments que ha de servir l'empresa adjudicatària i altres elements).
- La direcció i supervisió dels diferents proveïdors a qui subcontracti o llogui per aconseguir la correcta realització del servei de càtering.

2. Requisits del servei

2.1. Lot 1 de servei d'un àpat complet per a 600 persones

La preparació i servei d'un àpat complet, el servei de begudes així com el muntatge dels elements de mobiliari necessaris per a la prestació del servei per a un total de 600 persones inclosa l'adequada gestió dels residus d'acord amb la normativa vigent.

L'àpat serà a peu dret, els comensals estaran disposats en taules altes i el servei es farà passat per cambrers.

L'esdeveniment tindrà una durada de 6 hores i l'empresa adjudicatària podrà accedir a l'espai amb una antelació de fins a 10 hores per tal de començar a muntar el mobiliari i organitzar els aliments. Posterior a la finalització de l'esdeveniment es podrà recollir en un termini de quatre hores més.

A l'inici del contracte el CTTI comunicarà a l'empresa adjudicatària la ubicació, els horaris definitius de l'esdeveniment i tota la informació i característiques sobre l'espai, la seva accessibilitat i infraestructura.

2.1.1. Característiques del menú

Pel que fa als aliments, el menú ha de ser de cuina creativa on destaquï algun element sorpresa per la seva estètica, i que es caracteritzi per ser servit amb petites porcions les quals siguin còmodes de menjar a peu dret i no requereixi de massa manipulació per part dels comensals. Per altra banda el sabor ha de ser el gran protagonista per tal de proporcionar una experiència única pel seu sabor, textura i temperatura. L'esmentat menú ha de contenir els elements següents:

- 5 aperitius: hauran de ser originals i dels quals com a mínim haurà d'haver dos aperitius calents. Es pot fusionar cuina mediterrània amb cuina japonesa com per exemple oferir un aperitiu que contingui embotit ibèric i un altre de llagostí en tempura i alternar aperitius d'elaboració cruixent amb aperitius servits en un petit recipient. Cal incloure una opció vegetariana. Les porcions dels aperitius són més petites que la dels plats principals i poden variar des de petites degustacions fins a porcions individuals més generoses.
3 plats principals: les porcions de les quals han de ser més substancials que la de l'aperitiu i hauran de ser suficient per satisfer la gana del comensal sense ser excessivament grans. El primer plat principal busca una estètica atractiva a la vista i que sorprengui. El segon i el tercer plat han de motivar al comensal a explorar més sabors amb una preparació de carn o peix servit calent amb guarnició i que no requereixi ganivet per tallar.
- Postres: s'haurà d'incloure rebosteria creativa feta artesanalment, unes postres lleugeres com fruita (presentada de forma original) i un pastís de celebració que es pugui repartir per als 600 assistents. El pastís se servirà en un moment excepcional de l'acte.

Les propostes anteriorment esmentades són a mode d'exemple sense detriment de les propostes originals i creatives que pugui oferir l'adjudicatari.

El menú haurà de complir els requisits següents:

- Incloure com a mínim 10 productes de proximitat. Es considera producte de proximitat quan ha estat produït en l'àmbit territorial de Catalunya.
- Producte fresc, que conservi inalterades les seves qualitats originàries i que no ha estat congelat, ultracongelat o tractat tèrmicament (entre un 70% i un 90%).
- Producte de temporada (entre un 60% i un 75%).
- Les fruites i verdures hauran de ser fresques i de temporada.
- Si durant el període de vigència del contracte, l'empresa adjudicatària introdueix d'altres productes no mencionats en la seva oferta inicial, els productes similars o equivalents hauran de ser prèviament autoritzats per l'Àrea de Relacions Institucionals i Comunicació del CTTI.

L'empresa contractista haurà d'aportar alternatives vegetarianes, veganes, sense gluten o per evitar al·lèrgies. L'empresa contractista haurà de proposar la quantitat d'adaptacions segons criteris estadístics.

Pel que fa al servei de begudes, s'oferirà barra lliure de begudes per a totes les persones assistents, amb recipients de vidre. Les begudes que s'hauran d'incloure són:

- Aigua.
- Aigua amb gas.
- Cava Brut Nature
- Cava rosat Brut Nature
- Vi negre amb DO.
- Vi blanc amb DO.

- Vi rosat amb DO.
- Cervesa
- Cervesa sense alcohol
- Cervesa sense gluten
- Refrescos: com a mínim cola, refresc de llimona i de taronja.

Les begudes hauran d'estar en la temperatura ideal per al seu consum. Es disposarà de gel a petició del consumidor.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que hi haurà prou estoc de begudes per a cobrir la demanda durant tot l'esdeveniment.

2.1.2. Elements de mobiliari, decoració i utensilis

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar els elements de mobiliari necessaris per a la prestació del servei. En aquest cas, haurà d'aportar les suficients taules altes perquè totes les persones assistents puguin menjar de forma còmode i el mobiliari necessari per utilitzar com a barres o per servir els plats.

El mobiliari haurà d'estar decorat, com a mínim, amb estovalles. A més, les taules altes hauran de tenir un centre de taula com a element de decoració. L'empresa adjudicatària no està autoritzada a incloure llegendes ni anagrames comercials a les estovalles i tovallons que aporti.

L'empresa contractista haurà d'elaborar amb dos dies d'antelació un plànol de distribució de taules que haurà de presentar al CTTI perquè doni la seva aprovació.

Amb caràcter general, tant els aliments com les begudes se serviran amb elements reutilitzables de vidre o ceràmica. La coberteria haurà de ser de metall.

En els casos que s'acordi amb el CTTI es podrà fer servir materials compostables i reutilitzables.

2.1.3. Preparació i entrega del servei

2.1.3.1. Informació sobre l'esdeveniment i el servei

El CTTI avisarà amb un mínim de 15 dies naturals d'antelació la data definitiva de la prestació del servei i detallarà les característiques de l'esdeveniment.

Es realitzarà una prova del menú per a 3 persones com a mínim amb una setmana d'antelació per comprovar que el menú triat compleix amb els requeriments establerts en el PPTP. També oferirà la possibilitat de canviar els plats proposats, sempre i quan sigui d'unes característiques similars al menú proposat per l'adjudicatari.

Així mateix, el CTTI podrà requerir a l'empresa contractista la justificació documental de la procedència o destinació tant dels productes a servir com de tots els mitjans materials a utilitzar en la prestació del servei.

La prestació del servei pròpiament dita s'ha d'iniciar amb l'antelació suficient abans de l'esdeveniment, la qual cosa comporta que tant el personal com el producte a servir, així com la cristalleria, estovalles, tovallons i la resta de mobiliari i estris hauran d'estar convenientment disposats per iniciar la prestació del servei com a mínim 1 hora abans de la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària podrà utilitzar les instal·lacions habilitades per a la manipulació i emmagatzematge dels aliments de les instal·lacions on es dugui a terme l'esdeveniment. De la mateixa manera, haurà de complir tant amb els requisits de les instal·lacions com amb les indicacions de seguretat i salut laboral.

2.1.3.2. Ràtio mínima de cambrers

La ràtio mínima de cambrers haurà de ser d'1 cambrer per 15 comensals. Per tant, s'haurà d'aportar un mínim de 40 cambrers al servei.

2.1.3.3. Transport dels productes alimentaris.

Els receptacles de vehicles o contenidors utilitzats per transportar els productes alimentaris hauran de complir amb les característiques següents:

- S'hauran de mantenir nets i en bon estat.
- Han d'estar dissenyats i construïts, en cas necessari, de manera que permetin una neteja o desinfecció adequades.
- No s'han d'utilitzar per transportar més que productes alimentaris quan aquests puguin ser contaminats per un altre tipus de càrrega.

Quan s'usin vehicles o contenidors per al transport de qualsevol altra cosa a més de productes alimentaris, o per al transport de diferents tipus de productes alimentaris a la vegada, ha d'haver, en cas necessari, una separació efectiva dels productes.

Els productes alimentaris carregats en receptacles de vehicles o en contenidors s'hauran col·locar i protegir de manera que es redueixi al mínim el risc de contaminació.

Quan sigui necessari, els receptacles de vehicles o contenidors utilitzats per al transport de productes alimentaris hauran de ser capaços de mantenir els productes alimentaris a la temperatura adequada i de manera que es pugui controlar aquesta temperatura.

Si és necessari utilitzar neveres i congeladors, no hauran de contenir gasos que puguin malmetre la capa d'ozó (HCFCs i HFCs).

2.1.3.4. Finalització i recollida del servei

Un cop finalitzat l'acte o esdeveniment que ha donat lloc al servei de càtering, l'empresa contractista estarà obligada a recollir i retirar tots els elements, material, mobiliari, instal·lacions, etc., en un termini màxim de 4 h després del servei.

El contractista ha d'assegurar que les deixalles generades segueixen la normativa vigent en matèria de residus per tal de permetre una recollida i tractament selectiu dels residus en compliment de la legalitat.

2.1.4. Equip de treball

2.1.4.1. Rol de director tècnic

L'empresa adjudicatària haurà de designar un director tècnic que s'encarregarà de la interlocució amb l'Àrea de Relacions Institucionals i Comunicació del CTTI. Aquest rol centralitzarà les relacions entre l'empresa contractista i el CTTI. Les funcions d'aquest rol són les següents:

- Gestionar les peticions de serveis que es sol·licitin
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del càtering i donar les instruccions necessàries per a la correcta prestació del servei.
- Estar disponible durant la preparació i l'execució del servei per resoldre qualsevol tipus d'incidència que afecti la seva execució.
- Coordinar-se amb els altres proveïdors que també puguin intervenir en la realització de l'esdeveniment.

2.1.4.2. Personal que durà a terme el servei

L'empresa contractista haurà de comptar amb el personal adequat per dur a terme totes les prestacions d'un servei de càtering.

Entre el personal empleat per l'empresa contractista o subcontractistes i el CTTI no s'estableix ni existirà cap relació de dependència laboral, ni de cap altra mena.

Per motius de seguretat, l'empresa contractista haurà de lliurar amb cinc dies d'antelació a l'inici del servei, un fitxer en format Excel en el qual es relacionarà tot el personal que prestarà el servei de càtering, per tal de realitzar les comprovacions necessàries. Aquest fitxer estarà format per 3 columnes on es farà constar, el nom en la primera columna, els cognoms a la segona columna, i el número del document que acrediti la seva identitat (DNI o passaport) a la tercera columna. Aquest fitxer s'acompanyarà del document "Relació Nominal Treballadors" (RNT) del mes en curs on consti d'alta el treballador en la Seguretat Social o en el seu defecte pel cas dels treballadors donats d'alta en règim d'autònoms, caldrà portar el corresponent document acreditatiu. En tot cas, l'empresa contractista respecte d'aquesta

comunicació de dades és la responsable de complir amb les obligacions d'informació cap al seu personal en relació amb la protecció de les seves dades personals, d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

El personal destinat a la prestació del servei de càterring haurà d'anar adequadament uniformat, en la forma i criteri que decideixi l'empresa contractista. Aquesta uniformitat anirà a càrrec del contractista i s'haurà de reposar sempre que presenti un aspecte evident de deteriorament. Així mateix, aquest personal haurà de mantenir durant la prestació del servei de càterring les condicions de pulcritud i higiene personal necessàries adequades a l'acte.

En cas que el CTTI ho requereixi, tot el personal destinat a la realització del servei haurà de portar el sistema d'acreditació o identificació que hagi establert el CTTI. L'empresa contractista haurà de portar un control permanent de la qualificació professional d'aquest personal i vetllar perquè compleixin en tot moment amb les normes de seguretat que s'hagin establert.

El personal destinat a la prestació del servei haurà d'atendre als comensals amb la professionalitat establerta a l'apartat 3.1 d'aquest plec, i ha d'estar en disposició d'atendre els convidats en les llengües oficials a Catalunya.

2.2. Lot 2 de servei d'aperitius i esmorzars per a diversos actes corporatius

Aquest lot inclou la prestació de diversos tipus de serveis de càterring en els actes on es sol·liciti. També inclou el muntatge dels elements de mobiliari necessaris per a la prestació del servei i l'adequada gestió dels residus

2.2.1. Característiques del menú

S'estableixen diversos tipus de serveis de càterring que s'inclouen en aquest lot. A continuació es detalla el contingut mínim a servir de cada tipus de servei:

Tipus de servei	Contingut mínim a servir
Esmorzar o berenar	Cafès i infusions Llet de vaca Llet vegetal Mínim de 6 peces per persona: <ul style="list-style-type: none">• 3 varietats de mini entrepans (1 dels quals ha de ser com a mínim de pernil salat) o brioxeria salada• 3 varietats de pasta dolça Fruita

	Sucs de fruites i aigües minerals
Copa de benvinguda	Mínim 4 peces (snacks) per persona Vi Negre Vi blanc Cava Brut Nature Refrescos, suc de fruites i aigües minerals
Piscolabis	Mínim 6 peces per persona: <ul style="list-style-type: none">• 2 varietats de Snack• 4 aperitius freds Vi Blanc Vi Negre Cava Brut Nature Refrescos, suc de fruites i aigües minerals
Refrigeri complet	Mínim 10 peces per persona: <ul style="list-style-type: none">• 2 varietats de Snack• 8 aperitius freds Vi Blanc Vi Negre Cava Brut Nature Refrescos, cerveses, suc de fruites i aigües minerals

Com a mínim hi ha d'haver 5 productes de proximitat en cada proposta de menú de cada tipus de servei.

2.2.2. Elements de mobiliari, decoració i utensilis

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar els elements de mobiliari necessaris per a la prestació del servei. Quan el tipus de servei sigui piscolabis o refrigeri complet, haurà d'aportar les suficients taules altes perquè totes les persones assistents puguin menjar de forma còmode i el mobiliari necessari per utilitzar com a barres o per servir els plats.

El mobiliari haurà d'estar decorat, com a mínim, amb estovalles. L'empresa adjudicatària no està autoritzada a incloure llegendes ni anagrames comercials a les estovalles i tovallons que porti.

Si es considera convenient, el CTTI podrà requerir a l'empresa contractista l'elaboració prèvia d'un plànol de distribució de taules que haurà de presentar als responsables d'aquesta unitat per tal que en donin la seva aprovació.

Per tal de reduir la generació de residus, el menjar i les begudes s'han de servir, amb coberts, tovallons, etc, de material compostable i reutilitzable.

2.2.3. Preparació i entrega del servei

El CTTI comunicarà a l'empresa contractista les necessitats de cada servei de càtering, en funció del tipus d'esdeveniment i el nombre de comensals aproximat per a cadascun. Aquest nombre de comensals pot oscil·lar entre 20 i 600 persones, segons el tipus d'acte.

2.2.3.1. Informació sobre l'esdeveniment i el servei

Com a regla general, el CTTI comunicarà a l'empresa contractista amb un mínim de 7 dies naturals, llevat els casos d'urgència, la data concreta i el lloc on hagi de tenir lloc el servei de càtering, així com el nombre aproximat de comensals, per tal que aquesta pugui elaborar la proposta detallada del servei de càtering.

Es podrà requerir a l'empresa contractista justificació documental tant de la procedència o destinació dels productes a servir com de l'experiència professional dels cambrers contractats per al servei de càtering.

La prestació del servei pròpiament dita s'ha d'iniciar amb l'antelació suficient abans de l'esdeveniment, la qual cosa comporta que tant el personal com el producte a servir, així com la cristalleria, estovalles, tovallons i la resta de mobiliari i estris hauran d'estar convenientment disposats per iniciar la prestació del servei com a mínim 1 hora abans de la prestació del servei.

2.2.3.2. Ràtio mínima de cambrers

La ràtio mínima de cambrers haurà de ser la següent segons el tipus de servei:

Tipus de servei	Ràtio mínima de cambrers
Esmorzar o berenar	1 cambrer per 30 comensals
Copa de benvinguda	1 cambrer per 30 comensals
Piscolabis	1 cambrer per 25 comensals
Refrigeri complert	1 cambrer per 20 comensals

2.2.3.3. Transport dels productes alimentaris.

Els receptacles de vehicles o contenidors utilitzats per transportar els productes alimentaris hauran de complir amb les característiques següents:

- S'hauran de mantenir nets i en bon estat.
- Han d'estar dissenyats i construïts, en cas necessari, de manera que permetin una neteja o desinfecció adequades.
- No s'han d'utilitzar per transportar més que productes alimentaris quan aquests puguin ser contaminats per un altre tipus de càrrega.

Quan s'usin vehicles o contenidors per al transport de qualsevol altra cosa a més de productes alimentaris, o per al transport de diferents tipus de productes alimentaris a la vegada, ha d'haver, en cas necessari, una separació efectiva dels productes.

Els productes alimentaris carregats en receptacles de vehicles o en contenidors s'hauran col·locar i protegir de manera que es redueixi al mínim el risc de contaminació.

Quan sigui necessari, els receptacles de vehicles o contenidors utilitzats per al transport de productes alimentaris hauran de ser capaços de mantenir els productes alimentaris a la temperatura adequada i de manera que es pugui controlar aquesta temperatura.

Si és necessari utilitzar neveres i congeladors, no hauran de contenir gasos que puguin malmetre la capa d'ozó (HCFCs i HFCs).

2.2.3.4. Finalització i recollida del servei

Un cop finalitzat l'acte o esdeveniment que ha donat lloc al servei de càterring, l'empresa contractista estarà obligada a recollir i retirar tots els elements, material, mobiliari, instal·lacions, etc., en un termini màxim de 2 h després del servei.

El contractista ha d'assegurar que les deixalles generades segueixen la normativa vigent en matèria de residus per tal de permetre una recollida i tractament selectiu dels residus en compliment de la legalitat.

2.2.4. Equip de treball

2.2.4.1. Rol de director tècnic

L'empresa adjudicatària haurà de designar un director tècnic que s'encarregarà de la interlocució amb l'Àrea de Relacions Institucionals i Comunicació del CTTI. Aquest rol centralitzarà les relacions entre l'empresa contractista i el CTTI. Les funcions d'aquest rol són les següents:

- Gestionar les peticions de serveis que es sol·licitin
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del càterring i donar les instruccions necessàries per a la correcta prestació del servei.
- Estar disponible durant la preparació i l'execució del servei per resoldre qualsevol tipus d'incidència que afecti la seva execució.

- Coordinar-se amb els altres proveïdors que també puguin intervenir en la realització de l'esdeveniment.

2.2.4.2. Personal que durà a terme el servei

L'empresa contractista haurà de comptar amb el personal adequat per dur a terme totes les prestacions d'un servei de càtering.

Entre el personal empleat per l'empresa contractista o subcontractistes i el CTTI no s'estableix ni existirà cap relació de dependència laboral, ni de cap altra mena.

Per motius de seguretat, l'empresa contractista haurà de lliurar un fitxer en format Excel en el qual es relacionarà tot el personal que prestarà el servei de càtering, per tal de realitzar les comprovacions necessàries. Aquest fitxer estarà format per 3 columnes on es farà constar, el nom en la primera columna, els cognoms a la segona columna, i a la tercera el número del document que acrediti la seva identitat (DNI o passaport). Aquest fitxer s'acompanyarà del document "Relació Nominal Treballadors" (RNT) del mes en curs on consti d'alta el treballador en la Seguretat Social o en el seu defecte pel cas dels treballadors donats d'alta en règim d'autònoms, caldrà portar el corresponent document acreditatiu. En tot cas, l'empresa contractista respecte d'aquesta comunicació de dades és la responsable de complir amb les obligacions d'informació cap al seu personal en relació amb la protecció de les seves dades personals, d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

El personal destinat a la prestació del servei de càtering haurà d'anar adequadament uniformat, en la forma i criteri que decideixi l'empresa contractista. Aquesta uniformitat anirà a càrrec del contractista i s'haurà de reposar sempre que presenti un aspecte evident de deteriorament. Així mateix, aquest personal haurà de mantenir durant la prestació del servei de càtering les condicions de pulcritud i higiene personal necessàries adequades a l'acte.

En cas que el CTTI ho requereixi, tot el personal destinat a la realització del servei haurà de portar el sistema d'acreditació o identificació que hagi establert el CTTI. L'empresa contractista haurà de portar un control permanent de la qualificació professional d'aquest personal i vetllar perquè compleixin en tot moment amb les normes de seguretat que s'hagin establert.

El personal destinat a la prestació del servei haurà d'atendre als comensals correctament i ha d'estar en disposició d'atendre els convidats en les llengües oficials a Catalunya.

3. Acords de nivell de servei

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, que defineix els **indicadors** i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria.

El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris, establint un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

3.1 Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu.
- Forma d'obtenció. Forma a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura,.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.
- Penalització. Determina el valor de la penalització en el cas d'incompliment.

	Nom	Descripció	Fórmula de càlcul	Periodicitat	Penalització
1	Qualitat deficient dels aliments	Incompliment dels estàndards mínims de qualitat	Aplica per cada peça/plat servida/t.	Per cada servei encarregat	2% per cada peça/plat sobre l'import total del servei.
2	Baixa qualitat del personal del servei	Incompliment de la professionalitat del personal	Aplica per cada professional durant tot el servei	Per cada servei encarregat	2% per cada incident detectat sobre l'import del servei.
3	Endarreriment en el servei	Demora en l'inici del servei	Aplica per cada servei	Per cada servei encarregat	2% sobre l'import del servei
4	Menys cambres dels establerts o valorats	Prestar el servei amb menys cambres dels establerts en el PPTP o valorats com a	Aplica per cada cambrer que manqui	Per cada servei encarregat	5% per cada cambrer que manqui sobre l'import del servei

		critèris de valoració			
5	Menys productes de proximitat dels establerts o valorats	Prestar el servei amb menys productes de proximitat dels establerts en el PPTP o valorats com a criteris de valoració	Aplica per cada producte de proximitat que manqui	Per cada servei encarregat	5% per cada producte que manqui sobre l'import del servei

Incompliment dels estàndards mínims de qualitat dels aliments:

La "qualitat deficient dels aliments" es refereix a qualsevol situació en què els aliments subministrats pel servei de càterin no compleixin amb els estàndards mínims de qualitat acordats al contracte. Això pot incloure una varietat de problemes, com ara:

- Frescor i estat dels aliments: Els aliments han d'estar frescos, en bon estat i complir les normatives de seguretat alimentària. La presència d'aliments caducats, en mal estat o amb signes evidents de deteriorament, es podria considerar una qualitat deficient.
- Higiene i manipulació adequada: Els aliments han de ser preparats, emmagatzemats i servits segons les normes d'higiene alimentària establertes. Qualsevol violació d'aquestes normes, com ara la manca de neteja en la preparació d'aliments o la manipulació inadequada que pugui provocar contaminació, es consideraria una deficiència en la qualitat.
- Compliment de les especificacions: Els aliments subministrats han de complir amb les especificacions detallades al contracte en termes d'ingredients, presentació, mida de les porcions, etc. Qualsevol desviació significativa d'aquestes especificacions podria considerar-se una manca de qualitat.
- Sabor i presentació: Els aliments han de ser saborosos i estar ben presentats d'acord amb les expectatives raonables establertes al contracte. Si els aliments són insípidos, mal cuinats o presentats de manera poc atractiva, es podria considerar una manca de qualitat.
- Compliment de les regulacions alimentàries: Els aliments subministrats han de complir totes les regulacions i normatives alimentàries vigents a la jurisdicció corresponent. L'incompliment d'aquestes regulacions podria resultar en una qualitat deficient.

Incompliment de la professionalitat del personal del servei:

La baixa professionalitat del personal de servei es refereix a situacions en què el rendiment, la professionalitat o el comportament del personal no compleixen amb els estàndards esperats. Algunes manifestacions comunes d'aquesta baixa qualitat inclouen:

- Falta de professionalitat: Comportaments com arribar tard, tenir una actitud descuidada o no respectar les normes bàsiques de conducta professional poden afectar negativament l'experiència dels comensals.
- Inexperiència o manca de formació: El personal que no està adequadament format pot cometre errors en la preparació, la manipulació i el servei dels aliments, posant en risc la seguretat alimentària i la qualitat del servei.
- Manca d'higiene: Una aparença descuidada, una mala higiene personal o pràctiques insalubres poden contribuir a una mala impressió i, el que és més greu, a problemes de seguretat alimentària.
- Mal servei al comensal: El personal que no mostra cortesia, no és atent o no respon adequadament a les necessitats i demandes dels comensals pot degradar significativament la qualitat del servei. Això inclou ser descortès, impacient o indiferent.
- Ineficàcia operativa: El personal que no pot gestionar eficaçment les seves tasques, com servir els aliments a temps, mantenir les taules netes i organitzades, o atendre múltiples comensals de manera eficient, pot crear una experiència caòtica i insatisfactòria per als comensals.
- Mala coordinació i comunicació: Problemes de comunicació entre els membres del personal poden resultar en errors, retards en el servei i una experiència generalment negativa per als comensals.