

**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?

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;

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.

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.

3. OBJECTE

L'objecte de la contractació és la del subministrament de Laminadures per atendre als centres de restauració del Parc d'atraccions del Tibidabo, incloent la producció, transport i lliurament.

4. ABAST

El servei aplica als centres de restauració del parc d'atraccions. En especial a la botiga de laminadures del parc Tibidolç. En altres centres del parc tipus carret o multiproducte, també hi ha inclosa la venda de laminadures 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 expositores necessàries per al producte tant a nivell de les tolves per a les llaminadures 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.

El Parc d'atraccions Tibidabo està en un procés de canvi de imatge i decoració del la Botiga.

Aquest canvi d'imatge comportarà la necessitat de diferents tolves i estructures expositores de producte que el licitador haurà d'aportar per col·laborar en la imatge que es vol renovar.

El licitador haurà d'aportar les estructures expositores de producte necessàries que el Parc d'atraccions Tibidabo sol·liciti fruit d'aquesta renovació del espai.

El parc d'atraccions del Tibidabo acordarà amb el licitador el tipus d'expositor que es requerirà per disposar d'aquesta aquesta nova imatge al centre.

- 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 multi producte.

5.5. Incorporació de nous productes:

A més dels productes que s'adjunten en aquesta licitació, el licitador haurà d'oferir productes que contribueixin a millorar les vendes de la Botiga, així com novetats per poder mantenir una oferta de productes actualitzada.

El parc d'atraccions Tibidabo, podrà sol·licitar la incorporació de nous productes fruit de noves necessitats o estudis de mercat que hagi realitzat.

El preus d'aquest productes han de estar dins de mercat i Parc d'atraccions del Tibidabo es reserva la opció de incorporar-los o no en funció de les seves necessitats.

5.6. 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.

5.7. 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 Parc d'atraccions Tibidabo 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.

5.8. 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 Parc d'atraccions Tibidabo 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 El Parc d'atraccions Tibidabo 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

5.9. 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 representant de l'Adjudicatari davant els responsables designats per El Parc d'atraccions Tibidabo 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 Parc d'atraccions Tibidabo, davant d'una petició d'aquesta, en un termini no superior a 24 hores.

El Parc d'atraccions Tibidabo 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.

5.10. Condicions del lliurament

El Parc d'atraccions Tibidabo 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.

El Parc d'atraccions Tibidabo 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 El Parc d'atraccions Tibidabo, 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 Parc d'atraccions Tibidabo 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 complet en un punt de venda a causa del no subministrament del producte per part de l'adjudicatari.

El Parc d'atraccions Tibidabo 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.

5.11. 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 El Parc d'atraccions Tibidabo ajustarà les comandes per evitar el sobre estoc de matèries primeres objecte del subministrament, prèviament a l'inici del servei, l'adjudicatari acordarà amb El Parc d'atraccions Tibidabo 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.

5.12. Especificitats en matèria de medi ambient / Sostenibilitat

L'adjudicatari resta obligat a treballar d'acord amb la Política de Qualitat i Medi Ambient de Parc d'atraccions Tibidabo 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 Parc d'atraccions Tibidabo, 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 El Parc d'atraccions Tibidabo.

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.

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

El Parc d'atraccions Tibidabo 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 Parc d'atraccions Tibidabo 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 Pérez

Cap Unitat Restauració i Botigues divisió Parc d'atraccions Tibidabo

Barcelona de Serveis Municipals S.A.

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

LLISTAT CENTRES DE VENTA DE LLAMINADURES
- Botiga Tibidolç - Carret Barbapapa - Foto Mina - Foto Russa - Carret Piratta - 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