

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS RELATIU AL
CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT DE PRODUCTES BASATS EN
PERNIL IBÈRIC DE PRIMERA QUALITAT PER AL LOCAL DEL MIRADOR
EN EXCLUSIVA, AIXÍ COM LA INCORPORACIÓ DE PRODUCTES DE LA
MATEIXA GAMMA EN ALTRES CENTRES DE RESTAURACIÓ DEL PARC
COM A PART DE LA SEVA OFERTA, INCLOENT LA
CONCEPTUALITZACIÓ DE LA OFERTA, CESSIÓ D'IMATGE DE MARCA,
ADEQUACIÓ DE L'ESPAI I MANTENIMENT DE LA IMATGE.**

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;

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. OBJECTE

L'objecte de la contractació és el subministrament de productes basats en pernil ibèric de primera qualitat per al local del Mirador en exclusiva, així com la incorporació de productes de la mateixa gamma en altres centres de restauració del parc com a part de la seva oferta, incloent la conceptualització de la oferta, cessió d'imatge de marca, adequació de l'espai i manteniment de la imatge.

4. ABAST

El servei aplica a un centre de restauració basat en la oferta de productes de pernil Ibèric dins del Parc d'Atraccions, i als altres centres del parc per poder disposar d'aquests

productes i tenir possibilitat d' ampliar l' oferta global de la Restauració del parc d'atraccions del Tibidabo

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.

5.3. Receptari i Know How

L'adjudicatari haurà de disposar d'una marca reconeguda al mercat, amb establiments operatius, i reconeixible per als visitants i clients del parc.

BSMSA a banda de la part del subministrament associada al contracte, necessita l'aportació del know-how per part d'una marca reconeguda al mercat, amb l'elaboració d'una oferta exclusiva o com a adaptació de la pròpia oferta dels centres de l'adjudicatari, incloent els procediments d'elaboració, i el seu seguiment.

Per a aquesta aplicació, tant en el centre de restauració del parc explícit com en els altres centres on l' oferta de productes estigui present, l'adjudicatari autoritzarà a Parc d'atraccions a fer ús dels signes distintius de marca, així com dels coneixements operatius.

L'adjudicatari realitzarà la formació necessària al personal de Parc d'Atraccions Tibidabo per a l'aplicació dels procediments d'elaboració de la oferta presentada, aquesta formació es realitzarà com a mínim 2 cops a l'any, un cop abans de l'inici de l'activitat de temporada del parc, i l'altra abans de l'inici de la temporada d'estiu. Aquestes formacions es coordinaran entre l'adjudicatari i el responsable del departament de Restauració del Parc d'atraccions Tibidabo, tant en les dates com en el nombre de persones a formar.

El mateix també realitzarà visites de supervisió i seguiment amb una periodicitat mínima de 4 cops l'any.

5.4. Informació d'al·lèrgens

La proposta presentada haurà d'incloure oferta adaptada sense gluten apta per a celíacs.

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.

5.5. Cessió de medis i adequació del centre Mirador

L'adjudicatari haurà d'aportar en cessió tota aquella maquinaria que sigui necessària per a l'elaboració de la oferta de venda presentada per l'adjudicatari que ho requereixi en el centre de Restauració del parc, mentre que en els altres, haurà d'adaptar la oferta als mitjans tècnics que disposa el mateix centre.

De la mateixa manera l'adjudicatari haurà de realitzar una adaptació del local Mirador a nivell d'il·luminació, (decoració i imatge de l'interior) mobiliari de conservació i presentació de la oferta, així com dels elements i mobiliari de la terrassa, segons la imatge de la resta de locals de la seva marca, amb la finalitat de crear un entorn d'alta qualitat de marca, conjunta entre l'adjudicatari i BSMSA. Qualsevol reforma estructural del propi local s'haurà de realitzar de mutu acord entre ambdues parts. (qualitat) disseny adequat.

L'adjudicatari també serà responsable de la instal·lació i manteniment de la imatge de la cartelleria del centre Mirador on es realitzarà la venda de la oferta objecte del contracte presentada per l'adjudicatari, ja siguin els vinils del centre i menu boards com les cartes de la oferta individuals

5.5.1. Material d'un sol ús

El llistat d'articles de la present licitació inclouen llistat de material d'un sol ús per al servei take away de la oferta, es tracta d'un llistat amb articles genèrics, ja que es considera que aquest pot patir variacions segons la proposta que presentin els licitadors.

Tot el material d'un sol ús inclòs a la present licitació haurà de ser obligatòriament 100% reciclable o compostable.

5.6. Incorporació de nous articles

La incorporació de productes no inclosos al llistat inicial pot estar motivat per la necessitat de BSMSA en la posada en marxa de la oferta del centre Mirador, o per l'adaptació o incorporació de nous productes de tendència en gastronomia.

S'ha tingut en compte la inclusió de partides alçades per a la incorporació de nous articles per al servei com a part de la oferta, i que es considera que poden resultar indispensables segons la oferta proposada. Aquestes son les següents:

- Partida alçada per a la incorporació d'articles de Pa
- Partida alçada per a la incorporació d'articles de Vi
- Partida alçada per a la incorporació d'articles d'alimentació
- Partida alçada per a la incorporació d'articles de material d'un sol ús.

El subministrament d'aquests articles els haurà de realitzar l'adjudicatari sempre i quant a BSMSA no li resulti possible fer-ne la compra amb els contractes vigents actuals de subministrament de productes d'alimentació.

Per a la incorporació d'aquests productes, se seguirà la següent operativa:

- La incorporació d'aquests articles es realitzarà només en el cas que resulti indispensable per a l'elaboració de la oferta proposada per els licitadors, amb la finalitat d'oferir productes d'alta qualitat, i sempre i quan BSMSA no tingui la possibilitat de fer-ne la compra a través dels seus contractes de subministrament de matèries primeres.
- Tots els casos es tractaran a les reunions de seguiment, en les quals s'acordarà la incorporació de nous productes basats en pernil Ibèric, la qual haurà de ser validada per Parc d'atraccions Tibidabo
- L'adjudicatari haurà d'aportar obligatòriament proposta de preu que haurà d'estar dins de mercat, per tal que Parc d'atraccions Tibidabo pugui validar-ne la compra i l'incorporació.
- Parc d'Atraccions Tibidabo es reserva el dret de consultar al mercat els articles i preus presentats per a poder prendre la decisió d'acceptació o rebuig de la oferta.
- En cas de no arribar a acords d'incorporació de nous productes sol·licitats per Parc d'Atraccions Tibidabo o derivats dels treballs d'assessorament per trobar-se fóra de preus de mercat, si es dona en més de 5 ocasions, podrà ser motiu de rescissió de contracte.

5.7. 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.

5.8. Condicions Higieniques

Els productes que són objecte del subministrament, hauran de passar els controls sanitaris preceptius i recomanables (especialment aquells productes que per la seva condició requereixen 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.

5.9. Personal

Tot el personal assignat al servei adjudicat, 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 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 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

5.10. 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 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.

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.

5.11. Condicions del lliurament

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 2 dies laborables després de la realització de la comanda.

Entrega de comanda Urgent: entrega màxim al dia següent a la realització de la comanda.

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 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.

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.

5.12. 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 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 Parc d'Atraccions Tibidabo les condicions de retorn de la matèria primera servida i que no se li pugui donar sortida en l'elaboració de la oferta, degut a causes del tancament del centre, bé sigui per motius derivats de situacions extraordinàries com per la finalització de la temporada.

5.13. 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 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:

- 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.

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

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 PATSA o persona en qui delegui.

5.15. Acords de Nivell de servei

En relació als controls dels ANS (Acords nivell de servei Parc d'Atraccions Tibidabo 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
Penalització	Acompliment temps entrega	Incompliment dels temps d'entrega de les comandes	Penalització d'un 2% sobre l'import de la comanda no comanda a temps

Bruno Querol Pèrez

Cap Unitat Restauració i botigues Parc d'atraccions Tibidabo

Barcelona de Serveis Municipals S.A.