



Gran Teatre del Liceu

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR LA LICITACIÓ DEL CONTRACTE PER A L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI DE RESTAURACIÓ I CÀTERING INTERN DEL *GRAN TEATRE DEL LICEU*.

INTRODUCCIÓ

El Gran Teatre del Liceu, amb els seus més de 175 anys d'història, és avui un dels símbols de la ciutat de Barcelona i un equipament fonamental del seu patrimoni cultural.

La seva ubicació, al cor de la Rambla, el situa a prop d'una altra de les icones més representatives de la ciutat de Barcelona, el Mercat de la Boqueria.

El Liceu, amb la seva majestuositat i tradició operística, s' erigeix como un santuari de l'art, la música i la lírica, mentre que la Boqueria, un bulliciós centre gastronòmic, celebra la riquesa dels sabors Mediterranis i productes locals.

Un dels objectius del Gran Teatre del Liceu és oferir al seu públic una experiència sensorial única que fusioni el sublim de les arts escèniques amb la riquesa de la gastronomia catalana.

La finalitat d'aquest plec de condicions és trobar un partner o una suma de partners gastronòmics per establir aquesta connexió i convertir, així, el Liceu en un espai únic on la cultura i la gastronomia es donen la mà per enriquir els sentits.



Gran Teatre del Liceu

ÍNDEX

1. Objecte del contracte	pàg. 2
2. Serveis requerits	pàg. 3
2.1 Funcions de la Temporada artística de la FGTL	pàg. 3
2.2 Concerts de promotors externs	pàg. 7
2.3 Esdeveniments organitzats per la FGTL	pàg. 7
2.4 Esdeveniments que tercers organitzin al Teatre com a resultat de l'acció comercial	pàg. 8
3. Personal	pàg. 8
4. Qualitat del Servei	pàg. 10
4.1 Estàndard i filosofia	pàg. 10
4.2 inspecció i control de qualitat	pàg. 11
4.3 Acords de nivell de Servei	pàg. 12
5. Condicions particulars de la prestació del Servei	pàg. 14
6. Imatge i publicitat	pàg. 15
7. Tramitació de llicències, permisos i normatives	pàg. 15
8. Compliment de la normativa vigent en matèria d'higiene dels aliments	pàg. 16
9. Responsabilitat	pàg. 16
10. Espais i Instal·lacions	pàg. 17
11. Equipaments	pàg. 18
12. Consums i despeses	pàg. 20
13. Manteniment i conservació	pàg. 21
14. Serveis de neteja, gestió ambiental i energètica	pàg. 22
15. Seguretat i Prevenció de Riscos Laborals	pàg. 24
16. Causes de Resolució de la prestació de serveis	pàg. 26
17. Seguiment i control de l'execució del contracte	pàg. 26
18. Finalització del contracte i transició	pàg. 27



Gran Teatre del Liceu

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és l'adjudicació de l'explotació dels serveis de restauració durant les funcions i activitats de la temporada artística del Gran Teatre del Liceu, concerts organitzats per promotors externs, i els serveis de càterring per tots els esdeveniments.

En concret l'objecte de la present concessió de serveis inclourà tots els aspectes necessaris, tècnics i administratius encaminats a:

L'explotació del serveis de restauració durant les funcions i activitats de la temporada artística del Gran Teatre del Liceu, concerts organitzats per promotors externs i esdeveniments organitzats pel la FGTL i/o organitzats per tercers.

La gestió i explotació del servei de restauració del Liceu inclou, a títol enunciatiu, no limitatiu les següents activitats:

- a) La creació i gestió d'una oferta gastronòmica de la qualitat requerida per a cadascuna de les tipologies de serveis.
- b) La contractació i gestió del personal necessari per a la prestació de les diferents tipologies de serveis. L'empresa adjudicatària serà responsable de la direcció tècnica del personal que aporti al servei així com de la totalitat de les remuneracions salarials, cotitzacions a la seguretat social i altres contribucions socials que els pugui correspondre per legislació i conveni col·lectiu vigent en el sector. En aquest sentit la Fundació del Gran Teatre del Liceu, mitjançant la Direcció de Mecenatge, Patrocini i Relacions Institucionals queda eximida de qualsevol responsabilitat en no assumir ni contraure cap vincle laboral, jurídic o de qualsevol altre gènere, inclòs l'econòmic i fins i tot en cas que l'adjudicatari adopti mesures respecte del seu personal per causa del compliment o interpretació del contracte.
- c) Designació d'un equip de gestió del servei.
- d) Atenció, assistència i informació als usuaris del servei.
- e) El manteniment en correcte estat de neteja, conservació i manteniment de les instal·lacions dels espais destinats a l'explotació dels serveis de restauració.
- f) Introducció d'aliments bàsics i manufacturats d'agricultura ecològica i de comerç just, de productes de temporada, proximitat i qualitat diferenciada.
- g) Ús d'articles, materials i productes ecològics en les activitats associades al servei de càterring (parament de taules, cuina i neteja).
- h) Millora d'eficiència energètica de la maquinària utilitzada.
- i) Pràctiques de prevenció i bona gestió de residus.



Gran Teatre del Liceu

- j) El compliment de les obligacions tributaries, laborals i de seguretat social que siguin conseqüència del present contracte així com disposicions autonòmiques o estatals en matèria de riscos laborals. .
- k) Gestionar de forma ordenada i sempre actualitzada la informació relativa a l'explotació del servei de restauració, generant i facilitant a la FGTL els informes que aquesta li sol·liciti.
- l) L'obtenció de llicències, autoritzacions i permisos administratius i de qualsevol altre tipus que siguin necessaris per a la realització de l'objecte d'aquest contracte.
- m) L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la direcció de coordinació entre els diferents proveïdors a qui subcontracti o llogui els seus serveis per assolir una bona prestació del servei.

2. SERVEIS REQUERITS

Els serveis a prestar per l'empresa adjudicatària es diferencien segons la seva tipologia, quedant tots ells englobats dins de les següents categories:

2.1 Funcions de la Temporada Artística del Gran Teatre del Liceu. (servei en exclusiva)

2.2 Concerts de promotors externs. (servei en exclusiva)

2.3 Esdeveniments organitzats per la Fundació del Gran Teatre del Liceu. (servei en exclusiva)

2.4 Esdeveniments que tercers organitzin al Teatre com a resultat de l'acció comercial.(servei subjecte a cànon)

2.1. Funcions de la Temporada Artística del Gran Teatre del Liceu.

Són les corresponents a tota la programació i assajos amb assistència de públic i amb venda d'entrades.

La Temporada Artística del Liceu comprèn següents gèneres.

.Òperes. Horari d'inici habitual a les 19,30h, dissabtes i diumenges a les 17h i/o 18h. La durada mitja d'una òpera és de 3h i poden tenir cap, un o dos entreactes amb una durada de 20 a 30 min.

.Dansa. Horari d'inici habitual és entre les 17h i les 19,30. La durada mitja és de dues hores i poden tenir cap o un entreacte amb una durada de 20 a 30 min. Hi ha dies amb doble sessió a les 17 i a les 21.30 aprox.



Gran Teatre del Liceu

.Concerts i Recitals. Horari d'inici habitual és entre les 18 i les 19,30h. La durada mitja és d'entre 1,30h i 2h poden tenir cap o un entreacte amb una durada de 20 a 30 min.

.#Under35. Funcions d'òpera adreçades als joves.

.El Petit Liceu. Funcions familiars en cap de setmana i/o en dates festives. En horari matinal o de tarda. Habitualment no tenen entreacte.

. Concerts i/o espectacles al Foyer o en altres espais. Horari d'inici habitual és entre les 18 i les 19,30h. La durada mitja és al voltant 1,30h i 2h poden tenir cap o una petita pausa.

La previsió d'activitat d'una temporada estàndards es al voltant de :

Òpera 10 títols - 78 funcions
Opera versió concert 2 títols - 4 funcions
Concerts i recitals - 14 funcions
Dansa 4 títols - 18 funcions
Familiars 5 títols 15 funcions
#Unders 35 - 5 funcions

Servei que es demana:

.Òperes, Dansa, Concerts i Recitals el servei és des d'una una hora abans de l'inici de la funció fins que comença, (l'entrada de públic) i durant els entreactes (20- 30min).

El servei abans de la funció serà sense comanda prèvia, directament als punts habilitats pel servei.

El servei durant els entreactes serà una part amb comanda prèvia i una l'altre part directament als punts habilitats pel servei.

.Funcions #Under 35 és des d'una una hora abans de l'inici de la funció fins que comença, (l'entrada de públic) i durant els entreactes (30min) també es dona servei fins 1,30h després de finalitzada la funció.

L'empresa adjudicaria presentarà una oferta gastronòmica amb *food tracks* i la venda podrà fer-se el mateix dia de la funció en els punts habilitats.

L'adjudicatari podrà presentar una proposta de venda i logística (on i com) que es valorarà en l'oferta tècnica.

.El Petit Liceu familiar: El servei es valorarà en cada cas entre ambdues parts d'acord amb l'horari i durada de les funcions.



Gran Teatre del Liceu

.Concerts i/o espectacles al Foyer o en altres espais. El servei és valorarà en cada cas entre ambdues parts d'acord amb la durada i format de les funcions.

.Els dies d'assajos, oberts al públic, es requerirà un servei mínim adaptat a l'aforament que, en cada cas, es consensuarà entre ambdues parts. L'obertura dels assajos al públic es confirma 24 hores abans de celebrar-se.

L'horari del servei, en algunes ocasions i sempre previ avís, es podrà modificar per poder atendre les necessitats del teatre.

Espais de servei

El servei es realitzarà en tots els espais habilitats per a aquest fi és a dir: Saló dels Miralls, Foyer, 4a planta, terrassa, llotges, sales Vip i/o en d'altres espais del Teatre no esmentats i que es poguessin habilitar durant el període d'adjudicació, així com altres que l'adjudicatari pugui proposar per a millorar l'eficàcia del servei.

L'adjudicatari ha de poder donar servei a tots els espais que el Teatre requereixi en cada ocasió, i haurà d'adaptar els seus horaris i el personal de servei en funció de les necessitats del Liceu. Com **Annex núm. I** els espais habilitats pel servei

Per raons tècniques o artístiques algun dels espais pot estar tancat en algun moment, fet que es comunicarà amb la màxima antelació a fi de buscar opcions alternatives per a poder dur a terme el servei en les millors condicions.

Comanda prèvia

La comanda prèvia s'haurà de fer directament a l'adjudicatari per, telèfon, correu electrònic i a través d'una pàgina de venda amb passarel·la de pagament on:

- . s'hi descriguin els productes que s'ofereixen a les funcions i el preu.
- . es limiti el número màxim de comandes per dia de funció i espai per tal de no col·lapsar la capacitat dels espais i poder atendre al públic de manera adequada.
- . s'hi pugui accedir a través de la pàgina web del Liceu mitjançant un link.

L'adjudicatari serà el responsable del manteniment i actualització de d'aquesta pàgina.

Cobrament in situ

L'adjudicatari haurà de prendre les mesures corresponents pel cobrament dels productes in situ. Així mateix es compromet a tenir els aparells i dispositius electrònics pertinents per a poder rebre pagaments amb targetes de crèdit i de dèbit (datàfons, TPV o altres dispositius de cobrament).



Gran Teatre del Liceu

Oferta gastronòmica

L'oferta ha de millorar l'experiència del públic aportant valor al fet d'assistir a una representació al Gran Teatre del Liceu; ha de cobrir les diferents necessitats del públic divers que assisteix al Teatre i estar en concordança amb els diferents públics i horaris dels serveis (matinals, de tarda, nocturn)

El Liceu fixarà un preu màxim per un conjunt de productes que considera obligatoris pel bon servei i que es relacionen tot seguit. L'adjudicatari no podrà incrementar aquest preus per sobre de l'IPC interanual estatal sense una aprovació explícita per part de la FGTL.

Copa d'escumós Gramona	8-€
Copa de vi blanc (Sumarroca i Peralada).....	5-€
Copa de vi negre (Sumarroca i Peralada).....	5-€
Aigua Verí.....	2-€
Refresc Coca-cola i Nòrdic.....	4-€
Cervesa Damm.....	4-€
Entrepà de pernil	7-€
Altres Entrepans	6-€

A més la proposta ha d'incloure:

- Ofertes gastronòmiques que aportin solucions y valor al servei als entreactes.
- Ofertes que incloguin propostes adaptades a productes de temporada, proximitat i qualitat i la introducció d'aliments bàsics i manufacturats d'agricultura ecològica i de comerç just.
- Referències innovadores, originals i atractives que s'adaptin a cada tipus de servei descrit.
- Una proposta de carta per donar servei les llotges i sales mecenes (sales vip) l'oferta ha de ser la mateixa però hi haurà algunes referències exclusives que només es poden adquirir per aquest tipus de servei (p.e ampolla de cava sencera).
- Oferta per a cobrir les diferents intoleràncies i sensibilitats alimentàries.

Tota la gastronomia haurà de conservar les seves característiques de qualitat en tot moment.

Les comandes s'han de servir de manera que els productes sempre estiguin protegits i les begudes es serviran al moment.

En el cas de les funcions **#Under35** cal presentar una oferta gastronòmica variada i atractiva i amb opcions per a les diferents sensibilitats i organitzada en diferents parades o *food tracks* temàtics ambientats en la temàtica de l'obra que es representi.



Gran Teatre del Liceu

Parament

Les taules i tot el parament ha d'estar en concordança amb el que representa la marca Liceu, l'edifici i l'activitat que s'hi duu a terme i aniran a càrrec de l'adjudicatari.

Les taules han de ser apilables per a facilitar-ne l'emmagatzematge.

2.2 Concerts de promotors externs amb públic

Concerts o espectacles amb públic a la Sala principal. L'inici pot ser entre les 19 i les 21h i habitualment no tenen pausa pel que, en general, a menys que l'organitzador ho sol·liciti, el servei és únicament a l'inici i en un sol punt de venda.

El servei s'ha de prestar d'acord amb les peticions concretes de l'organitzador i prèviament validades pel Liceu.

El número de dates per a l'organització de concerts de promotor per temporada és aproximadament 25.

2.3 Esdeveniments organitzats per la Fundació del Gran Teatre del Liceu.

La Fundació del Gran Teatre del Liceu contactarà directament amb la persona que l'Adjudicatari hagi assignat com a responsable del servei, per tal de sol·licitar-li un pressupost d'acord amb un briefing previ.

El Liceu informará puntualment i amb el màxim de temps possible del tipus de servei que es requereix en cada cas -la data, el lloc, l'objectiu del mateix i a qui va adreçat-, per tal que l'adjudicatari pugui presentar, amb temps, propostes de servei que s'adaptin a cada situació.

S'inclouen els serveis de càtering generats i gestionats a través de la Fundació del Gran Teatre del Liceu que per motius diversos es puguin celebrar/realitzar en instal·lacions alienes al Gran Teatre del Liceu.

Servei que es demana

A tall orientatiu, la Fundació del Gran Teatre del Liceu pot organitzar dins de la Temporada:

- Còctel d'inauguració de la Temporada (1.200 pax). 2 per Temporada
- Còctel a les estrenes de les òperes i ballets al finalitzar la funció (150 pax). 12 òperes, 3 ballets.
- Sopars de gala (200 - 250 persones). 1 per temporada.
- Dinars de treball (30 pax) 3 per Temporada.
- Esmorzars (30pax) 10 per temporada.
- Còctels (50 -200 pax) 10 per temporada.
- Trobada dels treballadors Nadal (400 pax) 1 per Temporada.
- Clàssica a la platja.
- Altres que puguin sorgir i dels quals prèviament s'informarà al l'adjudicatari.



Gran Teatre del Liceu

2.4 Esdeveniments que tercers organitzin al Teatre com a resultat de l'acció comercial

El Liceu proposarà els serveis de l'adjudicatari com a opció, per tal que sigui aquest qui pugui realitzar el servei de restauració en el màxim d'esdeveniments possibles.

No obstant això, per tal que aquest fet no limiti el dret de lliure elecció del client que pugui tenir la Fundació del Gran Teatre del Liceu, els esdeveniments que tercers organitzin al Teatre com a resultat de l'acció comercial podran optar a un altre servei de càterring mitjançant el pagament d'un cànon de 1.500€ per l'adjudicatari en compensació per la no prestació del servei.

Aquest cànon no s'aplicarà a les empreses que formen part del programa de Patrocini i Mecenatge del Liceu.

Oferta gastronòmica

Pels esdeveniments (2.3 i 2.4), l'adjudicatari haurà de presentar propostes gastronòmiques amb 4 nivells de preu per adequar-se als diferents perfils de clients (bàsic, mig, alt i opció gourmet) pels serveis de: esmorzars, copa benvinguda, còctel, dinar ràpid de treball, dinar/sopar.

Els preus podran ser modificats amb el fi d'ajustar-se a les necessitats i requeriments específics de cada client.

Adicionalment per a cada tipus de servei cal presentar propostes per a les diferents sensibilitats alimentàries.

Pels esdeveniments organitzats per la FGTL (Preu Liceu) s'estableix un percentatge especial de descompte, com a mínim del 20%, que podrà ser millorat a l'alça en l'oferta econòmica.

Parament

Pels esdeveniments (2.3 i 2.4), l'adjudicatari haurà d'incloure també en la seva oferta i al seu càrrec una proposta relacionada del parament i decoració que desitja utilitzar en els serveis oferts.

L'adjudicatari se sotmetrà al criteri d'imatge que marqui la direcció de la Fundació.
No estan permeses les espelmes i qualsevol element que pugui malmetre els espais del Liceu.

3. PERSONAL

L'adjudicatari designarà un equip responsable del servei, al seu càrrec que estigui integrat com a mínim per:

- a) Un responsable del centre que estigui al capdavant del projecte el dirigeixi i el coordini. El responsable estarà en permanent en contacte amb el Teatre. Serà l'interlocutor del Teatre per tots els serveis requerits descrits en el punt 2, farà el seguiment del servei i, si és el cas presentarà al Liceu mesures de correcció i millora del mateix. També serà l'encarregat de facilitar al Liceu el seguiment econòmic del servei.



Gran Teatre del Liceu

- b) Una persona que rebrà i gestionarà les comandes i coordinarà el servei durant les funcions. Aquesta persona executarà la seva missió exclusivament a les instal·lacions del Liceu, disposarà d'un telèfon de contacte d'atenció permanent, de correu electrònic i d'un espai al Liceu per a coordinar el servei des de les instal·lacions del Teatre. Serà el responsable de la recepció dels subministraments del servei. Aquesta persona haurà d'estar diàriament al Teatre.
- c) L'adjudicatari designarà també un xef executiu amb una trajectòria professional i una experiència mínima de 5 anys en serveis d'aquesta tipologia, com a responsable de la qualitat, creativitat i presentació de tots els productes que se serveixin al Gran Teatre del Liceu. L'esmentat xef haurà d'estar present, sempre que es requereixi, a les estrenes de les òperes i als actes de la Fundació del Gran Teatre del Liceu.

L'adjudicatari prestarà el servei de restauració i càterring en tot moment amb personal suficient i adequat a les característiques de cada tipus de servei, amb l'objectiu d'oferir, en cada cas, un servei àgil i eficient.

El personal tindrà la dedicació necessària i comptarà amb l'experiència, formació i permisos que siguin exigibles per a permetre el normal desenvolupament de la prestació dels serveis objecte d'aquest concurs, en les condicions pactades i amb el màxim nivell de qualitat.

En quant al personal de cuina, hauran de tenir obligatòriament el carnet de manipulador d'aliments vigent i disposar d'un uniforme adequat d'acord amb la normativa en aquesta matèria.

Si el personal de l'adjudicatari no procedís amb la deguda correcció, capacitat tècnica i eficàcia, o fora poc curós en l'acompliment de la seva tasca, la Fundació del Gran Teatre del Liceu podrà sol·licitar a l'adjudicatari, sense cap cost addicional, la substitució del treballador/a en el que concorreguessin les esmentades circumstàncies.

L'adjudicatari haurà d'oferir al seu personal els cursos de formació necessaris perquè mantinguin actualitzats els seus coneixements sobre els serveis de restauració i càterring.

Subrogació del personal

L'adjudicatari està obligat a subrogar el personal que actualment es troba vinculat contractualment amb l'empresa que està realitzant els serveis objecte d'aquesta adjudicació i que té la condició d'empresa ocupadora dels treballadors afectats i vinculats contractualment amb els serveis desenvolupats amb el Liceu en els termes i condicions establertes al conveni interprovincial de Barcelona, Tarragona i Girona de la indústria d'hostaleria i turisme (79000275011992),

En compliment de l'establert a l'article 130 de la Llei de Contractes del Sector Públic la Fundació del Gran Teatre del Liceu facilita als licitadors la informació sobre les condicions dels contractes dels treballadors proporcionada per l'actual empresa ocupadora. S'adjunta **Annex núm. II**.



Gran Teatre del Liceu

4. QUALITAT DEL SERVEI

4.1 Estàndard i filosofia

L'adjudicatari haurà de donar en tots els serveis de restauració i càtering un al grau de qualitat, originalitat i adequació perfecta a les necessitats del públic, de la FGTL i dels organitzadors d'esdeveniments que tinguin lloc al Gran Teatre del Liceu que contractin els seus serveis.

El servei de restauració del Liceu ha de ser part de la seva identitat i adequat al seu prestigi pel que es valorarà el compromís i la implicació de l'adjudicatari a l'èxit del projecte; que treballi compromès amb els projectes del Liceu;

Conseqüentment la prestació dels serveis de restauració estarà presidida per les següents característiques :

- Pulcritud en la neteja del parament, mobiliari i espais.
- El tracte i l'atenció al client sempre hauran de ser correctes, amables i educats, dedicant una atenció mínim bilingüe (català i castellà) no es permetrà cap tipus de desconsideració vers als clients i visitants.
- Eficàcia i rapidesa en el servei. L'adjudicatari haurà de comptar amb personal suficient per poder servir les comandes de forma ràpida y eficient. Advertir de les demores si s'escau amb una explicació lògica i raonable
- La presentació del personal haurà de ser correcta i el vestuari/uniforme i parament han d'estar sempre impecables. Si hi haguessin senyals de desgast en el vestuari o en el parament, aquests hauran de ser immediatament reemplaçats per altres de nous.
- En les begudes es respectaran les mesures convencionals generalment acceptades en el sector.
- Tots els aliments hauran d'estar degudament protegits
- La qualitat de les matèries primeres, ingredients emprats, i les marques de les begudes seran de primer ordre. Caldrà tenir les degudes condicions higièniques, cuidant al màxim la seva elaboració i presentació. Es procurarà mantenir una àmplia varietat de marques dels diferents articles.
- L'adjudicatari s'obliga a complir amb els acords que tingui subscrits la Fundació del Gran Teatre del Liceu sobre el subministrament en exclusiva de determinats productes. A continuació es detalla una relació d'aquests productes, si bé aquesta relació pot variar en funció dels acords que la Fundació del Gran Teatre del Liceu pugui subscriure durant la vigència de l'adjudicació.



Gran Teatre del Liceu

Gramona escumós
Vins Grup Peralada
Grup Sumarroca
Cervesa Damm
Coca-cola i Nòrdic
Aigües Veri
Frit Ravich
Cacao Sampaka

L'adjudicatari farà tots els esforços possibles per a incorporar als seus proveïdors al programa de patrocini i Mecenatge del la FGTL

- L'adjudicatari establirà i posarà en pràctica un Programa de Control que garanteixi la perfecta aptitud per al consum humà de tots els aliments que hagin de ser servits.
- No es permetrà la instal·lació de televisió i equip de música en el recinte excepte autorització de la Fundació del Gran Teatre del Liceu.

4.2 Inspecció i control de qualitat

En l'exercici de l'activitat objecte d'aquest contracte, l'adjudicatari tindrà l'obligació de l'estricta compliment de la normativa sanitària, en especial pel que fa a la prestació objecte del servei. L'adjudicatari haurà de presentar a la Fundació del Gran Teatre del Liceu còpia de totes les comunicacions que rebí d'autoritats administratives competents en matèria sanitària. A més, la Fundació del Gran Teatre del Liceu podrà requerir l'actuació d'aquestes autoritats en qualsevol moment per fer inspeccions sanitàries.

L'adjudicatari prestarà els seus serveis amb estricta subjecció a la normativa vigent en aquesta matèria i haurà de complir les disposicions establertes en matèria de mesures sanitàries i d'higiene que puguin afectar la prestació del servei.

L'adjudicatari, a més, haurà de comptar amb els següents mecanismes de control, per mantenir i assegurar la qualitat dels seus serveis:

- Política d'atenció al client (tracte, presentació, ús de l'uniforme, idiomes, etc.)
- Manual de salubritat i higiene alimentària. Compliment de la normativa sanitària vigent.
- Manual de procediments i instruccions de seguretat interna. Respectar les mesures de seguretat prohibicions imposades pel LICEU.
- Compliment amb la normativa de prevenció de Riscos laborals.
- Plans de neteja i desinfecció



Gran Teatre del Liceu

- Pla de recollida i selecció de residus
- Pla de manteniment i inspecció dels equips
- Pla de prevenció d'incendis i emergències
- Registres de control.

Així mateix l'adjudicatari haurà de comptar obligatòriament amb les certificacions ISO 9001, 22000 i també la 14001 (sostenibilitat).

L'adjudicatari haurà de tenir a disposició dels usuaris, el "Full oficial de queixa, reclamació, denúncia de la Generalitat de Catalunya" o sistema alternatiu i/o complementari que la FGTL i la normativa actual exigeixi. Així mateix, la FGTL del Liceu podrà realitzar enquestes de satisfacció als usuaris.

La Fundació del Gran Teatre del Liceu podrà efectuar, per si o per auditors contractats, els controls de tot tipus que estimi pertinents per a assegurar la qualitat i idoneïtat dels serveis de restauració i càtering. L'adjudicatari estarà obligat a implementar les mesures que resultin precises d'acord amb aquests estudis o auditories.

4.3. Acords de Nivell de Servei

Addicionalment i sense perjudici del règim de tipificació d'incompliments i penalitats associades establerts al plec de condicions administratives particulars que donaran lloc a la tramitació d'un expedient d'incompliment també s'aplicarà el règim de penalitzacions qualitatives específiques següents, en funció dels indicadors establerts a continuació.



Gran Teatre del Liceu

FALTES	AMONESTACIÓ	PENALITZACIÓ	TERMINI DE PRESCRIPCIÓ
--------	-------------	--------------	------------------------

LLEUS	VERBAL	100 - 200€	10 dies
--------------	--------	------------	---------

La descurança, error o demora en l'execució dels treballs que **no produeixi** pertorbació important en el servei

- 1 Petites descurançes en la conservació dels gèneres o del material
- 2 Descurançes en el manteniment de les instal·lacions.
- 3 Discussions dins les dependències del Liceu, sense presència de públic.
- 4 Portar l'uniforme o roba de treball exigida de manera descuidada
- 5 Falta de netedat ocasional durant el servei.

GREUS	ESCRITA	201-1.000€	20 dies
--------------	---------	------------	---------

La descurança, error o demora en l'execució dels treballs **que produeixi** pertorbació important en el servei.

- 1 Descurançes importants en la conservació dels gèneres o del material.
- 2 Descurançes importants en el manteniment de les instal·lacions i la manca de segregació de residus per garantir la seva màxima valorització.
- 3 Discussions dins les dependències del Liceu, amb presència de públic
- 5 Emprar peces de vestir no autoritzades prèviament per escrit pel Liceu.
- 6 Inobservança durant el servei de la uniformitat o roba de treball exigida.
Falta de netedat reiterada durant el servei.
- 7 No atendre al públic amb la correcció i diligències degudes
L'incompliment de les obligacions derivades de la Seguretat i Salut en el treball,
- 8 manipulació d'aliments o altres mesures administratives que siguin d'aplicació en el treball o activitat objecte de l'adjudicació.
- 9 Incompliment dels mecanismes de control establerts
- 10 La reincidència de dues faltes lleus, encara que siguin de distinta naturalesa, dintre d'un mateix trimestre.

MOLT GREUS	ESCRITA	1.001 - 3.000€ i/o rescissió de contracte	45 dies
-------------------	---------	---	---------

- 1 Fraus, deslleialtat o abús de confiança en la realització del servei i de l'adjudicació
- 2 Fer desaparèixer o causar desperfectes a les instal·lacions, aparells, utensilis, a l'edifici, etc
- 3 El robatori, furt o malversació.
- 4 Els maltractaments de paraules o d'obra, abús d'autoritat o falta greu de respecte envers el personal del Liceu
- 5 L'inobservança greu de les mesures sobre prevenció i protecció de seguretat i dels riscos laborals.
- 6 No complir el contingut del punt 2
- 7 La reincidència de dues faltes greus, encara que siguin de naturalesa diferent, dintre d'un mateix trimestre.

L'aplicació de les penalitats per faltes lleus, greus o molt greus serà la següent:

- Amonestació (verbal/escrita): quan s'hagi produït 1 falta.
- Penalització amb l'import mínim establert per cada rang de faltes (lleu/greu/molt greu): al produir-se una segona falta del mateix rang o categoria. Més de dues faltes comportarà l'aplicació de l'import màxim en cada rang.
- El responsable del contracte per part del Liceu o la persona en qui delegui comunicarà per escrit l'incompliment del nivell de servei que s'ha produït i informarà a l'interlocutor de l'adjudicatari la mesura aplicada. En el cas de tractar-se d'una penalització es farà efectiva directament mitjançant:



Gran Teatre del Liceu

- Deducció en la factura/les factures que s'hagi/n d'abonar a l'adjudicatari amb motiu dels encàrrecs realitzats pel Liceu.
- Addicionant a la factura del cànon mensual l'import de la penalització
- O be, en darrer terme, es deduirà de la garantia depositada.

En el cas que l'adjudicatari hagi presentat a la seva oferta la Implantació d'un pla de mesures contra el malbaratament alimentari el seu incompliment està subjecte al següent règim de penalitzacions:

En el cas d'haver-se compromès a implantar-lo l'adjudicatari disposa d'un termini de 6 mesos per fer-lo efectiu a partir de la signatura del contracte. El retard en la implementació serà penalitzat tal i com s'indica a continuació:

- 1 setmana de retard a partir dels sis mesos de la signatura del contracte: 1.000€.
- 2 setmanes de retard a partir dels sis mesos de la signatura del contracte: 2.000€.
- 3 setmanes de retard a partir dels sis mesos de la signatura del contracte: 3.000€.
- Més de 3 setmanes de retard: es considerarà incompliment de les obligacions contractuals i es seguirà el procediment establert a la clàusula 23 del plec de condicions particulars.
- Incompliment del pla de mesures implantat es considera una falta molt greu. la reincidència comportarà la imposició de la penalitat màxima establerta: 3.000€

L'import d'aquestes penalitats es farà efectiu directament mitjançant be la seva deducció en la factura/les factures que s'hagi/n d'abonar a l'adjudicatària amb motiu dels encàrrecs realitzats pel Liceu, o be addicionant a la factura del cànon mensual l'import de la penalització, o be en darrer terme, es deduiran de la garantia depositada.

Les penalitats indicades es podran imposar de forma simultània o acumulativa en el cas de que es compleixin condicions per aplicar més d'una penalització.

5. CONDICIONS PARTICULARS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

La prestació del servei es contempla amb caràcter comú a totes les categories del serveis descrits en el punt 2 i exigeix l'observança dels següents aspectes particulars: L'adjudicatari mantindrà i es responsabilitzarà de les instal·lacions, equipaments i mobiliari al seu càrrec, d'acord amb els punts 10, 11, 12 i 13 del present plec.



Gran Teatre del Liceu

- a) L'execució del contracte es realitzarà a risc i perill de l'adjudicatari i aquest no tindrà dret a cap indemnització per causa d'averies, pèrdues o perjudicis ocasionats en l'explotació del servei o qualsevol altra causa. Tampoc tindran dret a indemnització per extinció del contracte al complir-se el termini de vigència del mateix o qualsevol de les seves pròrrogues o per la resolució anticipada per desistiment de la Fundació del Gran Teatre del Liceu, sempre que aquest tingui lloc dintre dels terminis establerts en el Contracte.
- b) La prestació dels serveis es facilitarà a les persones relacionades amb les activitats de la Fundació del Gran Teatre del Liceu: públic, visitants, convidats als esdeveniments, etc.
- c) Si és el cas, sempre que sigui possible, l'adjudicatari editarà els seus suports de comunicació (cartes, menús, cartelleria, etc.) en els idiomes català, castellà i anglès. Tot aquest material haurà de ser aprovat prèviament per la Fundació del Gran Teatre del Liceu.
- d) Els fluxos i controls d'accés, així com l'obertura de portes del recinte, els fixarà la Direcció de la Fundació del Gran Teatre del Liceu
- e) L'adjudicatari serà el responsable de la recepció del seus subministraments.

6. IMATGE I PUBLICITAT

Totes les accions publicitàries, de màrqueting, de relacions públiques i promoció, de merchandising, etc. que l'adjudicatari utilitzi com elements promocionals en relació amb l'explotació dels serveis de restauració, hauran de ser aprovades prèviament per la Fundació del Gran Teatre del Liceu i quedaran vinculades durant la vigència del contracte.

Una vegada conclòs el contracte, únicament la Fundació del Gran Teatre del Liceu tindrà dret al seu ús en exclusiva, ja sigui per si o a través dels posteriors contractistes.

7. TRAMITACIÓ DE LLICÈNCIES, PERMISOS I NORMATIVES.

L'adjudicatari ha de disposar de tots els permisos, llicències i autoritzacions necessaris per dur a terme l'execució del contracte durant el període de la seva vigència.

L'adjudicatari haurà de complir amb les lleis i normativa vigent de protecció al consumidor i usuaris, així com la llicència per exercir activitats de càterring en vigor.



Gran Teatre del Liceu

8. COMPLIMENT DE LA NORMATIVA VIGENT EN MATÈRIA SANITÀRIA D'HIGIENE DELS ALIMENTS

L'adjudicatari és responsable de complir amb les disposicions legals, normatives i consells establerts en matèria de mesures sanitàries i d'higiene que puguin afectar a la prestació del servei. Així mateix ha complir amb les disposicions sobre sostenibilitat, protecció i respecte medi ambiental vigents.

Quan les Autoritats Sanitàries aconsellin mesures o revisions sanitàries extraordinàries en concepte de prevenció per incidències de caràcter alimentari l'adjudicatari haurà d'informar puntualment i per escrit a la Fundació.

L'empresa adjudicatària haurà d'estar inscrita, en funció de l'activitat que dugui a terme, al registre municipal d'establiments minoristes o be al registre sanitari d'indústries i productes alimentaris de Catalunya.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels sistemes d'autocontrol basats en l'anàlisi de perills i punts de control crític (APPCC) per oferir garanties sanitàries dels productes alimentaris que produeixi o comercialitza (Reglament 852/2004)

Cura en la protecció dels aliments durant l'execució del servei. (indicar les mesures).

9. RESPONSABILITAT

L'empresa adjudicatària serà l'única responsable de davant els organismes competents per qualsevol possible irregularitat en la salubritat d'aliments i begudes o de qualsevol altra mena.

L'empresa adjudicatària serà l'única responsable de la qualitat i bon estat dels aliments, de les alteracions que puguin patir els productes alimentaris i de les conseqüències que se'n derivin per a la salut dels destinataris. Igualment serà responsable de la higiene dels mitjans i eines utilitzats en la prestació del servei.

Autocontrol i control de qualitat:

L'adjudicatari haurà de dur a terme els controls de qualitat que determini la legislació vigent en tot el procés d'elaboració i manipulació del menjar dedicant a aquesta finalitat els recursos humans i materials necessaris per a garantir un bon servei.

En cas que el Liceu es vegi perjudicat per qualsevol incidència (penal, civil, administrativa, laboral i/o mediàtica) que sigui per la mala praxis o responsabilitat directa de l'adjudicatari, tindrà plena legitimitat per iniciar acció de repetició contra el propi adjudicatari, qui haurà de cobrir els danys i perjudicis causats.



Gran Teatre del Liceu

L'empresa adjudicatària assumirà la total responsabilitat per quants danys, desperfectes o deterioraments siguin causats, en les pròpies instal·lacions com a conseqüència de culpa o negligència per part del seu personal. Així mateix l'adjudicatari serà responsable pels danys que es poguessin causar a terceres persones com a conseqüència de la negligència o d'una mala praxis dels seus treballadors en el desenvolupament de les seves funcions.

L'adjudicatari s'obliga a tenir subscrita i a mantenir vigent un pòlissa de Responsabilitat Civil per import mínim de 3.000.000€ per l'execució del servei que cobreixi possibles danys al Liceu, així com d'instal·lacions, edificacions, danys personals, o qualsevol altre incidència o perjudici que es pugui generar per l'execució del servei. La cobertura d'aquesta pòlissa d'assegurança s'entén amb caràcter anual i no pel còmput global de perjudicis, accidents o danys produïts durant el temps de durada de la presentació dels serveis objecte d'aquesta adjudicació.

10. ESPAIS I INSTAL·LACIONS

- a) Els espais habilitats i instal·lacions adscrits a la prestació del Servei de Restauració Càtering i el seu emplaçament i dimensions són els que figuren en els plànols que s'acompanyen com **Annex núm. I** (espais) i **III** (instal·lacions).

La Fundació del Gran Teatre del Liceu podrà canviar, justificadament, un espai per un altre, així com clausurar-lo temporalment, donar-li una altra destinació o modificar les seves instal·lacions, sense que l'adjudicatari pugui reclamar cap indemnització.

- b) L'adjudicatari no podrà utilitzar altres espais del Teatre diferents dels expressament habilitats sense prèvia autorització de la Fundació del Gran Teatre del Liceu. Igualment el mobiliari adscrit a cada espai no podrà ser utilitzat en altres espais sense autorització de la Fundació del Gran Teatre del Liceu.
- c) L'adjudicatari només utilitzarà els espais i instal·lacions per a la prestació dels serveis de restauració i càtering encomanats en el contracte i en les condicions establertes.
- d) Qualsevol modificació dels espais o les instal·lacions per part de l'adjudicatari requerirà autorització prèvia per escrit de la Fundació del Gran Teatre del Liceu.
- e) La Fundació del Gran Teatre del Liceu, previ avís i procurant minimitzar qualsevol impacte en l'activitat, podrà accedir en tot moment als espais o instal·lacions i realitzar-hi les obres que exigeixi el servei general del Teatre, permetent, si arriba el cas, el lliure accés i permanència del personal que hagi de realitzar aquestes obres, així com el dipòsit i/o instal·lació d'eines i materials per tal fi, sense que l'adjudicatari tingui dret a cap indemnització ni compensació.



Gran Teatre del Liceu

- f) La Fundació del Gran Teatre del Liceu podrà dur a terme les comprovacions i inspeccions que estimi oportunes en els espais o instal·lacions facilitades a l'adjudicatari i quan observi desperfectes podrà exigir-li la reparació dels mateixos, en cas que es tractés d'equips, maquinàries o mobiliari al seu càrrec, quedant facultat per a realitzar la reparació a càrrec de l'adjudicatari si aquest no ho fes dins del termini que es concedeixi a aquest efecte.
- g) A l'inici de l'execució del contracte l'adjudicatari signarà un inventari dels béns posats a la seva disposició.

11. EQUIPAMENTS

- a) La Fundació del Gran Teatre del Liceu posarà a disposició de l'adjudicatari de forma exclusiva l'equipament, instal·lacions i mobiliari descrits en l'Annex núm. III (instal·lacions) i núm. IV (inventari) per a la prestació del Servei de Restauració i Càtering. L'adjudicatari tindrà el ple dret d'ús sobre els equipaments i instal·lacions destinades únicament a realitzar tasques de restauració (cuines, càmeres frigorífiques, maquinària i utensilis). En cas que l'adjudicatari, previ acord, cedís els equipaments a un tercer, correrà al seu propi risc i a la seva plena responsabilitat el mal ús, deteriorament o danys que patissin els equipaments.

- b) L'inventari descrit a l'Annex núm. IV classifica els elements en 3 grups:

Grup A: inclou tots els sistemes o infraestructures pròpies de l'edifici o espais.

Grup B: inclou tots els equips o maquinària d'Hosteleria, específics, necessaris pel desenvolupament de l'activitat.

Grup C: inclou tota la resta de mobiliari i accessoris d'Hosteleria (espais de serveis).

Alguns dels materials inclosos en els Grups B y C actualment estan obsolets. Per tal d'adaptar l'equipament existent a les necessitats actuals d'un servei de càtering, l'adjudicatari haurà de realitzar totes les inversions addicionals per l'adequada prestació del servei requerit, exclusivament al seu càrrec pel que es sol·licita que l'adjudicatari realitzi una inversió mínima de 25.000€ en equipaments per a cadascun dels anys de vigència del contracte i també per les possibles pròrrogues.

A aquest efecte l'adjudicatari haurà de realitzar una auditoria d'entrada de l'estat de les instal·lacions que incorpori un pla de renovació de les mateixes per aquest tres primers anys d'acord amb la inversió sol·licitada i en funció de la seva prioritat i vida útil.



Gran Teatre del Liceu

Aquest pla s' haurà de presentar en els tres primers mesos posteriors a contar des de la signatura del contracte i requerirà de l'aprovació de la Fundació del Gran Teatre del Liceu que en valorarà l'adequació i inspeccionarà les característiques dels equips, els quals hauran d'estar qualificats com d'ús eficient d'energia.

Tots els costos addicionals (instal·lacions, transports, diferència de consum amb allò habitualment establert, etc.) que es generin per l'aportació d'aquests nous equipaments aniran a càrrec de l'adjudicatari.

Adicionalment als elements indicats en l'Annex núm. IV l'adjudicatari haurà d'aportar tots els elements que es necessitin per a prestar el servei, tals com:

- Taules pel servei a funcions i taules per esdeveniments, vaixelles, coberteria, parament, towallons, tovalles, elements decoratius sobretaula etc. Haurà d'utilitzar preferentment safates, plats, gots i coberts reutilitzables. La coberteria haurà de ser majoritàriament d'acer inoxidable. En cas d'haver d'utilitzar vaixel·la o coberteria d'un sol ús (plats i coberts), farà servir estris compostables segons la norma UNE-EN 13432:2001 o equivalent.
- Tovalles i towallons: En cas d'utilitzar articles de parament de paper d'un sol ús (tovalles i towallons) hauran de ser de paper 100% reciclat.
- La vaixel·la i cristalleria hauran de ser adequades al nivell i qualitat del Teatre.
- Cafeteres.
- Uniformes del personal
- Caixes registradores, dispositius de pagaments (TPV, datàfons i altres dispositius que puguin sorgir,...), equipament de control informàtic (terminals informàtics, programaris proposats, etc.)
- Equips complementaris no fixos i, amb caràcter general, qualsevol altre element o instal·lació necessària per l'adequada prestació del Servei de Restauració i Càterin.
- I altres elements de suport que puguin millorar la qualitat i eficàcia del servei.

Tots els equips, materials, accessoris i uniformes aportats per l'adjudicatari seran del més alt nivell i d'acord amb la categoria de la Fundació del Gran Teatre del Liceu i hauran de sotmetre's a l'aprovació per escrit de la Fundació.

Les adequacions, modificacions i/o les obres que s'hagin de realitzar precisaran de l'autorització prèvia i expressa de la Fundació del Gran Teatre del Liceu.



Gran Teatre del Liceu

12. CONSUMS I DESPESES

- a) **Aigua, gas i electricitat.** Les despeses de gas, aigua i electricitat precises per a la prestació del Servei aniran a càrrec de la Fundació del Gran Teatre del Liceu.

L'adjudicatari programarà el seu treball, buscant sempre el màxim estalvi energètic sense detriment d'una correcta prestació dels serveis. Tal com s'ha detallat en el punt 11.b, en cas que l'adjudicatari instal·lés un nou equipament addicional, que comportés un increment dels consums, aquest increment aniria a càrrec de l'adjudicatari.

- b) **Telefonia.** L'adjudicatari podrà sol·licitar autorització a la Fundació del Gran Teatre del Liceu per a implantar línies telefòniques directes, contractades directament amb el proveïdor de serveis de telefonia, sent el cost íntegrament al seu càrrec. En aquest cas l'adjudicatari haurà de treballar/contractar amb l'adjudicatari de telefonia que tingui el Teatre per a les seves instal·lacions.

Així mateix, l'adjudicatari podrà sol·licitar línies telefòniques aprofitant la infraestructura existent pròpia de la Fundació del Gran Teatre del Liceu, els punts de connexió ja existents i repartits pels diferents espais. En aquest cas, les despeses de consum telefònic seran tarifats i re facturats mensualment per la Fundació del Gran Teatre del Liceu a l'adjudicatari.

- c) **Consumibles i recanvis.** Les despeses de consumibles i recanvis dels elements que siguin responsabilitat de l'adjudicatari seran a càrrec de l'adjudicatari, en particular dels elements del grup B i C de l'inventari de l'Annex núm. IV, així com dels elements que addicionalment aportí l'adjudicatari per la prestació del servei.

Les despeses de consumibles i recanvis del grup A de l'Annex núm. IV seran a càrrec de la Fundació del Gran Teatre del Liceu, així com també les despeses de consumibles i recanvis de l'enllumenat dels espais.

Tots els costos derivats dels muntatges de restauració i càtering fora de les instal·lacions fixes correran a càrrec de l'adjudicatari (escomeses elèctriques, instal·lacions d'aigua i desguàs, permisos, etc.).

També seran a càrrec de l'adjudicatari:

- Tots els impresos, materials i articles d'oficina, d'administració i consumibles en general, necessaris per a la prestació del servei de cafeteria, restauració i càtering.
- Trasllat i gestió dels residus generats pel servei de cafeteria, restauració i càtering.



Gran Teatre del Liceu

- El pagament d'impostos, taxes i arbitris de qualsevol classe que fossin aplicables a l'explotació del servei.
- Les despeses de bugaderia i neteja de tota la roba de treball i uniformes del personal propi, tovalles, etc.
- Neteja, desinfecció, desinsectació i desratització, tractament i recollida de deixalles.
- Serveis de vigilància addicionals als serveis prestats pel Liceu sol·licitats per l'adjudicatari.
- En general, qualsevol despesa necessària per a la prestació del servei de cafeteria, restauració i càtering.

Els perjudicis econòmics que es puguin produir per a generar més despesa dels consums habituals, seran a càrrec de l'adjudicatari.

13. MANTENIMENT I CONSERVACIÓ

- a) L'adjudicatari tindrà l'obligació de mantenir en bon estat els espais, instal·lacions, equipaments i mobiliari cedits per la Fundació del Gran Teatre del Liceu per a la prestació del servei de restauració i càtering (detallats en l'Annex núm. I, núm. III i núm. IV).
- b) El manteniment dels elements de l'Annex núm. IV grup A, són responsabilitat de la Fundació del Gran Teatre del Liceu.

El manteniment, reparació i conservació dels elements dels grups B i C seran responsabilitat de l'adjudicatari. En el cas dels elements dels grups B i C, quan la despesa d'una reparació d'un element a càrrec de l'Adjudicatari sigui superior al 45% del valor actualitzat de reposició del mateix element, o d'altres de similars característiques, l'adjudicatari podrà justificar i proposar a la Fundació del Gran Teatre del Liceu estudiar la idoneïtat de la seva substitució, i en el seu cas determinar la seva aprovació. Si és el cas, el cost de la substitució podrà formar part de la inversió prevista.

Serà obligació de l'adjudicatari prendre les mesures necessàries per la protecció dels equipaments i dels espais on es produeixi la prestació del servei o que siguin necessàries per dur a terme el mateix (elevadors, terres, paraments verticals, sostres, cristalls, etc.)

Els perjudicis econòmics que es puguin produir per la mala utilització dels equipaments, seran a càrrec de l'adjudicatari.



Gran Teatre del Liceu

- c) L'adjudicatari tindrà l'obligació de mantenir en bon estat higiènic i sanitari els espais, instal·lacions i mobiliari. Inclou els tractaments higiènics i els tractaments de desinfecció, desinsectació i desratització (DDD).
- d) L'adjudicatari haurà de tenir i mantenir al dia tota la documentació necessària per a la prestació del servei de restauració i càtering d'acord amb la legislació vigent, així com realitzar les inspeccions i controls que es requereixin. L'adjudicatari haurà de lliurar a la Fundació del Gran Teatre del Liceu còpia de la documentació necessària per acreditar el compliment
- e) D'aquestes obligacions de manteniment i conservació, i també de les obligacions normatives.
- f) L'adjudicatari lliurarà a la Fundació del Gran Teatre del Liceu, còpia dels contractes que per normativa estigui obligat a contractar i mantenir durant la vigència de les seves prestacions contractuals al Gran Teatre del Liceu i en particular dels contractes dels serveis de manteniment dels equipaments propietat de la Fundació del Gran Teatre del Liceu que estiguin al seu càrrec.

L'adjudicatari lliurarà, també, anualment còpia de l'informe de manteniment dels equipaments amb els resultats anuals, com també els certificats que per normativa siguin exigits en l'àmbit de la seva responsabilitat contractual.

- g) La Fundació del Gran Teatre del Liceu no assumeix cap responsabilitat com a conseqüència de les averies que es produeixin en les instal·lacions i/o equips, o els danys que es produeixin en els productes emmagatzemats, fins i tot quan aquests tinguin el seu origen en la interrupció del subministrament de l'energia elèctrica.

14. SERVEIS DE NETEJA GESTIÓ AMBIENTAL I ENERGÈTICA

L'adjudicatari haurà de netejar i mantenir en tot moment en perfecte estat d'higiene les àrees on presti els seus serveis i desenvolupi la seva activitat, inclosos els accessos, paraments verticals, sostres, cristalls, elevador, etc. Per això haurà d'aportar els productes, instruments i útils necessaris, respectant en tot moment la normativa ambiental aplicable.

Productes de neteja:

Els productes de neteja generals o habituals com poden ser líquid de fregar, netejador de superfícies general o multi ús i netejador de superfícies ceràmiques, detergents per rentar plats, desgreixadors hauran de complir amb algun dels requisits següents, pel que fa a compostos químics en la formulació del producte, tal com es descriuen en alguna ecoetiqueta de tipus I, com per exemple: l'Etiqueta ecològica europea, el Cigne Nòrdic o equivalent:



Gran Teatre del Liceu

- exclusions i limitacions referides al Reglament (EC) 1907/2006 (Reglament REACH),
- exclusions i limitacions referides a les indicacions de perill (frases H i frases EUH) i frases de risc (frases R),
- exclusions i limitacions referides a concentracions de biocides.

S'exclou l'ús de productes amb finalitat més aparent que de neteja real, com poden ser ambientadors o altres tipus de pastilles, substàncies perfumades o productes anàlegs.

Queda prohibit l'ús de productes en esprai i tot tipus d'envasos amb gasos propel·lents. Quan calgui, s'utilitzaran ampolles polvoritzadores amb sistema mecànic

Igual obligació correspondrà a l'adjudicatari quan presti els serveis de restauració i càterring en qualsevol espai no equipat, havent de deixar l'espai utilitzat en les mateixes condicions en les quals ho va trobar.

Gestió dels residus:

L'adjudicatari haurà de traslladar diàriament fora del Teatre tots els residus, generats per la prestació del servei de restauració i càterring, podent utilitzar com a magatzem intermedi les cambres d'escombraries existents, corrent al seu càrrec la neteja i manteniment dels mateixos.

Queda terminantment prohibit l'ús dels contenidors municipals situats a la via pública per la retirada dels residus generats.

L'adjudicatari es compromet a llençar els residus de manera selectiva:

- paper i cartró
- envasos lleugers: plàstics, llaunes i brics
- vidre
- matèria orgànica
- rebuig
- olis alimentaris

L'adjudicatari ha de tenir en compte criteris de reducció de l'impacte que generen els residus, per exemple evitant ús d'envasos innecessaris, o d'un sol ús, o de plàstic, etc. i assegurant-se que els envasos de les begudes són fets de materials reciclables.

Les bosses d'escombraries que s'utilitzin han de tenir com a matèria prima plàstic reciclat post consum en més d'un 80%. El producte ha de complir els requeriments de la norma UNE_EN 13592 de sacs de plàstic per a recollida de brossa domèstica o equivalent.

El personal de la Fundació del Gran Teatre del Liceu es reserva el dret de supervisar i comprovar, sense previ avís, la realització de la recollida selectiva i el comportament medi ambiental per part de l'empresa adjudicatària.



Gran Teatre del Liceu

L'adjudicatari tindrà l'obligació de complir amb tota la legislació en matèria ambiental i energètica. Addicionalment, el Liceu té les certificacions ISO14001/EMAS i ISO50001 en gestió ambiental i gestió energètica, pel que l'adjudicatària i qualsevol proveïdor hauran de complir també amb els procediments del Sistema de Gestió Ambiental i Energètica (SGAiE) del Gran Teatre del Liceu.

L'adjudicatari haurà de presentar a la Fundació del Gran Teatre del Liceu un informe per temporada de gestió ambiental amb el següent contingut:

- Detall dels residus que genera, separat per les diferents fraccions (paper i cartró, envasos, orgànica, etc...), amb la seva tipologia i quantitats, i en particular de tot allò que per normativa requereixi una recollida i tractament especial. L'informe anirà acompanyat dels certificats de recollida per empreses autoritzades per la gestió de residus i la recollida dels greixos i olis de cuines.
- Detall dels productes de neteja habituals, amb la seva tipologia i quantitats, i en particular, l'evidència de que disposen d'una ecoetiqueta de tipus I.
- Detall dels productes d'un sol ús utilitzats: característiques tècniques de vaixel·la, coberts, elements de cel·lulosa i bosses d'escombraries.

L'empresa adjudicatària signarà una declaració de compliment d'aquets criteris i designarà la persona responsable que trimestralment rendirà comptes al responsable de Medi Ambient de la Fundació de l'efectiu compliment dels mateixos.

15. SEGURETAT I PRL'S

L'adjudicatari es compromet a permetre l'adopció i complir totes les mesures de seguretat que es requereixin per la Fundació del Gran Teatre del Liceu o, si escau, per les autoritats competents en ocasió de la celebració d'actes que, pel seu caràcter, així ho exigeixin.

Aquestes normes s'estendran fonamentalment a les següents matèries:

- Autorització per entrar a les instal·lacions: l'acreditació o documentació necessària per entrar a l'àrea de treball serà subministrada pel Liceu. El Liceu es reserva el dret de restringir unilateralment l'entrada al personal que no compleixi les normes de seguretat i d'accés.
- El responsable de Seguretat del Liceu, en situacions que ho requereixin, pel manteniment de l'ordre i la seguretat, podrà emetre ordres directes a l'adjudicatari i a tots els seus treballadors, que les hauran d'obeir sense objeccions.
- Control d'identificació de tot el personal contractat per l'adjudicatari amb comunicació immediata d'altres i baixes.
- Control d'entrades i sortides de l'esmentat personal i dies de circulació restringida.



Gran Teatre del Liceu

- Operació d'obertura i tancament dels punts de venda en els quals l'adjudicatari desenvolupi la seva activitat.
- Horari i control d'entrades i sortides per part de l'adjudicatari de mercaderies i subministraments, així com dels propis proveïdors o els seus subalterns.
- Custòdia de claus i targetes d'accés.
- En relació amb les instal·lacions, l'adjudicatari es compromet a no manipular o canviar de lloc els extintors, a desconnectar diàriament tots els equips elèctrics que puguin ser desconnectats i a no emmagatzemar articles o líquids inflamables.
- Així mateix, l'adjudicatari i la Fundació del Gran Teatre del Liceu establiran els mitjans de coordinació i cooperació legalment establerts sobre Prevenció de Riscos Laborals, informant-se recíprocament sobre els riscos específics de les activitats que es desenvolupin en el centre de treball, avaluant els riscos i la planificació de les activitats preventives, de conformitat amb l'establert en el Real Decret 171/2004 de 30 gener.

A aquests efectes, l'adjudicatari es compromet a lliurar a l'empresa que gestioni la prevenció de riscos laborals de la FGTL, la totalitat de la documentació que aquesta li sol·liciti, abans de l'inici dels seus serveis.

L'adjudicatari serà responsable dels danys i perjudicis que puguin originar-se per l'incompliment, per la seva banda o pel seu personal, de les normes de seguretat establertes per la FGTL.

Els fluxos i controls d'accés, així com l'obertura i tancament de les portes dels locals, seran fixats per la Direcció de la Fundació del Gran Teatre del Liceu.

L'adjudicatari del concurs haurà de proporcionar als responsables designats per la Fundació del Gran Teatre del Liceu una relació completa dels empleats que participaran en la prestació dels serveis objecte d'aquest concurs.

Qualsevol modificació de la plantilla laboral de l'Adjudicatari haurà de ser comunicada als responsables designats per la Fundació del Gran Teatre del Liceu.

Tots els empleats que l'adjudicatari destini a la prestació dels serveis objecte d'aquest concurs hauran de dur l'adient document acreditatiu oficial atorgat per la Fundació del Gran Teatre del Liceu.



Gran Teatre del Liceu

16. CAUSES DE RESOLUCIÓ DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS

La Fundació del Gran Teatre del Liceu podrà resoldre el contracte de prestació de serveis en els casos següents:

- La dissolució o extinció, per qualsevol causa, d'incompliment de l'adjudicatari dels serveis objecte d'aquest document.
- Insolvència de l'adjudicatari, o retards en els pagaments de l'adjudicatari durant dos mesos consecutius serà causa directa de resolució. El cobrament d'aquestes mensualitats retardades es farà a càrrec de l'aval presentat. El fet que s'executi l'aval parcial o en la seva totalitat no impedirà que la Fundació del Gran Teatre del Liceu pugui prendre totes les accions legals que li permetin exercir tots els seus drets per al rescabament dels perjudicis causats per les accions de l'adjudicatari.
- L'existència de greus deficiències del servei que generin perjudicis a la imatge del Liceu .
- L'existència de greus deficiències en el compliment de l'oferta tècnica presentada.
- Incompliment per part de l'adjudicatari de qualsevol altres obligacions que hagi assumit per aquest contracte.
- Ser objecte de falta molt greu, segons el punt 4.3

La concurrència de qualsevol de les causes senyalades anteriorment tindran efectes immediats des de la data de la seva comunicació, sense perjudici de l'exercici de les accions, reclamacions o recursos de que es creguin oportuns.

Decidida per la Fundació del Gran Teatre del Liceu, la resolució del contracte per qualsevol de les causes previstes en el present document, es produirà, sense més, l'extinció del contracte des del moment en que es notifiqui fefaentment la seva decisió a l'adjudicatari.

En els supòsits contemplats, la Fundació del Gran Teatre del Liceu, haurà de tornar a l'adjudicatari la fiança prestada per aquest dintre del termini de 90 dies comptats des de la data de resolució, excepte que existeixin causes contractuals que justifiquin la denegació d'aquesta devolució de fiança.

17. SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa adjudicatària a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.



Gran Teatre del Liceu

L'empresa adjudicatària ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima mensual per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

Mensualment l'adjudicatari informarà sobre la xifra de vendes en euros i unitats (tiquets o persones) total del mes i acumulada, detallada per tipologia d'activitat (desglossat d'acord amb la tipologia dels serveis descrits en el punt 2 del present plec i amb informació detallada sobre les vendes dels productes oferts i altres informacions que es considerin rellevants per avaluar l'evolució de la demanda i millorar l'oferta de cada servei.

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de la Fundació del Gran Teatre del Liceu, si aquest ho sol·licita, el control directe de la facturació.

L'adjudicatari s'obliga a portar una comptabilitat analítica de l'explotació d'aquest servei. Trimestralment el representant legal de l'empresa adjudicatària lliurarà al Liceu una declaració jurada del compte d'explotació que complimentarà amb tota aquella altre informació que li pugui ser sol·licitada per la Fundació del Gran Teatre del Liceu.

El responsable del contracte per part del Liceu i el responsable per part de l'empresa adjudicatària podran celebrar les reunions que siguin necessàries per a la bona execució del contracte i l'equilibri entre ambdues parts.

18. FINALITZACIÓ DEL CONTRACTE I TRANSICIÓ

Una vegada finalitzat el contracte, l'adjudicatari realitzarà un inventari al seu càrrec conforme les instal·lacions i els espais cedits per la Fundació del Gran Teatre del Liceu es troben en el mateix estat que se li van lliurar incloent, si és el cas, les millores que s'hi hagin produït i obligant-se a abonar els desperfectes que hi hagués ocasionat.

Cas de finalització del contracte, l'adjudicatari es compromet a posar el mitjans necessaris per tal que la transició/ traspàs del servei, es planifiqui i executi de manera que es garanteixi la continuïtat del servei i que aquest, en cap cas, es vegi afectat.

Per la seva banda la Fundació del Gran Teatre del Liceu es compromet a respectar els acords que l'adjudicatari tingui tancats fins a la data de finalització del contracte per esdeveniments que tercers organitzin al Teatre. En aquests esdeveniments no s'aplicarà el cànon corresponent.