



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA LA GESTIÓ DEL VENDING EN RÈGIM D'AUTOSERVEI, EXPLOTACIÓ I SUBMINISTRAMENT DE BEGUES I ALIMENTS MITJANÇANT MÀQUINES EXPENEDORES PER L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

ÍNDEX

OBJECTE.....	2
UBICACIÓ DE LES MÀQUINES EXPENEDORES	2
USUARIS	3
CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI A PRESTAR.....	3
Condicions generals.....	3
CARACTERÍSTIQUES DE LES MÀQUINES DE SUBMINISTRAMENT	3
Màquines de begudes calentes	4
Màquines de begudes fredes i aliments sòlids	4
Begudes:.....	5
Aliments sòlids (aperitius, amanides, etc.).....	5
Comuns.....	5
Recomanacions MEAB (Màquines expenedores d'aliments i begudes).....	6
REPOSICIÓ DE PRODUCTES.....	7
PERSONAL	8
INSTAL·LACIÓ I MANTENIMENT DE LES MÀQUINES	8
Instal·lació	8
Manteniment.....	9
Resolució d'incidències	9
Higiene, neteja i control de qualitat	10
ANNEX 1	12



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA LA GESTIÓ DEL VENDING EN RÈGIM D'AUTOSERVEI, EXPLOTACIÓ I SUBMINISTRAMENT DE BEGUES I ALIMENTS MITJANÇANT MÀQUINES EXPENEDORES PER L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA DE BARCELONA, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

OBJECTE

L'objecte d'aquest contracte és la gestió del vending en règim d'autoservei, explotació i subministrament de begudes i aliments, mitjançant màquines expenedores per a l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.

El contractista haurà d'instal·lar i/o mantenir 2 màquines de subministrament:

- Una de begudes calentes
- Una mixta (begudes fredes i aliments)

Institut Municipal d'Hisenda, Pallars 200:

Planta	Màquina d'aliments sòlids i begudes fredes	Màquina de begudes calentes (te, cafè...)	Total
Primera	1	1	2

El detall dels productes mínims a subministrar es recullen en l'annex 1 que figura en aquesta contractació.

Aquest contracte no genera despesa per a l'Institut en relació amb qualsevol tipus de lloguer o manteniment de les màquines expenedores, atès que l'Administració no abonarà cap preu a l'adjudicatari i que l'empresa percebrà en concepte de compensació per l'execució del contracte les quantitats o preus corresponents als articles que subministri que seran abonats directament pels usuaris. Els costos d'aigua i llum associats a les màquines instal·lades van a càrrec de l'Institut.

El servei inclou:

- a) Trasllat, instal·lació, muntatge i desmuntatge i posada a punt de les màquines.
- b) Manteniment preventiu i correctiu de les màquines i els sistemes de pagament.
- c) Substitució de les màquines en cas necessari.
- d) Neteja.
- e) Reparació d'avaries.
- f) Inspeccions i revisions de caducitat dels productes.
- g) Obtenció de permisos i llicències necessàries per a la prestació del servei i subjecció de l'activitat a la normativa reguladora vigent.

UBACIÓ DE LES MÀQUINES EXPENEDORES

Les màquines es col·locaran exclusivament en els espais reservats que l'Institut determini

Els espais posats a disposició de l'empresa adjudicatària estan ubicats a la planta primera de l'edifici ubicat al carrer Pallars, 200. Les màquines estaran ubicades al menjador dels treballadors al qual tenen accés els treballadors i els visitants, però no el públic exterior.

Els espais disposen de connexió d'aigua i electricitat.



USUARIS

Les persones que treballen diàriament a l'Institut Municipal d'Hisenda en horari laborable, així com personal extern; també, les que assisteixen a reunions, entrevistes, conferències, formacions, seminaris, etc. atès que les instal·lacions de l'Institut són utilitzades de manera habitual per altres departaments de l'Ajuntament.

La mitjana de personal de l'Institut durant els últims anys és de 300 persones.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir en compte que no tots els dies hi haurà la mateixa demanda, que variarà en funció de factors com horaris del personal, teletreball, períodes festius o de vacances, formacions i actes diversos, en especial els derivats de l'activitat d'un edifici oficial.

CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI A PRESTAR

L'empresa adjudicatària ha de garantir el subministrament de determinats productes de vènding per abastir les necessitats del personal que treballa a les dependències i les persones que visitin l'Institut, i realitzar el servei de reposició i reparació de les màquines amb el mínim de temps imprescindible.

Condicions generals

L'empresa adjudicatària ha de disposar dels permisos i autoritzacions necessaris per a exercir l'activitat.

Per a la prestació d'aquest servei cal oferir una varietat de màquines adequades per tal de subministrar begudes calentes, begudes fredes i aliments sòlids. En cap cas es podran oferir begudes alcohòliques.

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la recepció de mercaderies i de la reposició dels productes de les màquines.

CARACTERÍSTIQUES DE LES MÀQUINES DE SUBMINISTRAMENT

- Totes les màquines hauran d'estar homologades i disposar de les autoritzacions que disposi la legislació vigent durant el període de temps que duri el contracte i les seves eventuais pròrroques.
- Les màquines s'instal·laran en els punts indicats en aquests plecs i, qualsevol modificació, haurà de ser aprovada pel departament d'administració interna i serveis generals.
- Les màquines que s'instal·lin han d'estar en perfecte estat i funcionar amb tecnologia actual.
- Les màquines i instal·lacions de les mateixes estaran dotades de totes les mesures necessàries que garanteixin la seguretat de les persones i de les instal·lacions de les dependències de l'Institut.
- Totes les màquines hauran de ser d'última generació amb consums energètics baixos, amb eficiència energètica indicada o ofertada.
- La il·luminació de les màquines serà mitjançant tecnologia LED.
- Els gasos refrigerants presents a les màquines no han de contenir gas HCFC o gas HFC (hidra fluorocarburs d'efecte hivernacle)

Totes les màquines instal·lades per part de l'empresa adjudicatària hauran de complir els següents requisits:

- Identificar els preus autoritzats a la present adjudicació.
- Distintiu de l'empresa amb el nom, l'adreça i telèfon.
- No portar cap tipus de publicitat, excepcionalment, si es preveu un espai, serà per difondre missatges que promoguin de manera atractiva una alimentació saludable.
- Disposar d'un display de selecció de productes tàctil, àgil i interactiu.
- Assegurar la bona conservació dels aliments i begudes i el seu manteniment en fred o calent, quan s'escaigui.
- Mostrar públicament i, en lloc visible, els productes i marques que ofereix.



- Disposar d'un moneder amb capacitat per tornar canvi, que accepti tot tipus de monedes de curs legal i facilitin devolucions de canvi fins a 2,00 € i permetre el pagament amb targeta amb possibilitat de que sigui sense contacte (contactless).

En cas de que la màquina no disposi de canvi per retornar, en els casos de pagaments en efectiu, es imprescindible que ho avisi a la pantalla, previ al pagament del producte, per evitar incidències amb els usuaris d'aquest estil o que puguin escollir una altra modalitat de pagament.

Les incidències de manca de canvi han de sortir a l'informe trimestral per poder fer un seguiment de la necessitat d'ampliar les visites de manteniment de les màquines o de les monedes inicials.

Les màquines i instal·lacions de les mateixes estaran dotades de totes aquelles proteccions necessàries que garanteixin la seguretat de les persones i de les instal·lacions internes del complex. Com a mínim hauran de tenir:

- Protecció ignífuga
- Auto parada del molinet.
- Auto parada de la bomba d'aigua.

L'empresa adjudicatària podrà incrementar el nombre de màquines, així com proposar el canvi de les màquines per unes altres que prestin un millor servei, sempre i quan es puguin instal·lar en el mateix lloc i que la instal·lació de noves màquines no comporti un augment de preus. Caldrà l'acceptació expressa de l'Institut per fer-ho.

L'institut inclourà en el seu pla de recollida selectiva, la gestió dels envasos, gots i culleretes que utilitzi el consumidor, però en cap cas les derivades de les que generin les pròpies màquines, com el marro del cafè, etc.

Màquines de begudes calentes

Preferiblement el cafè i la xocolata han de ser de comerç just (d'acord amb la Resolució del Parlament Europeu sobre Comerç Just i Desenvolupament (T6-0320/2006).

En la mesura del possible el cafè, la xocolata i els productes amb cacau han de ser ecològics.

Han de disposar necessàriament d'un regulador de sucre (opcions: sense sucre, amb sacarina, dolç i molt dolç).

Han de dispensar els elements necessaris per gaudir dels productes adquirits i, si és el cas, got i cullera.

Els gots han de ser de paper o de bambú, i la paletina o cullera de fusta i han de ser **100% compostables**

Sempre ha d'existir l'opció d'oferir el servei amb got o sense (bimodal).

La màquina ha d'estar connectada a xarxa per disposar d'aigua, excepte en el cas que sigui tècnicament inviable.

Les màquines de begudes calentes hauran de comptar amb una classificació energètica mínima de C calculada segons el test de l'Associació Europea de Vending (EVA-EMP 3.1b) o equivalent.

- Per a màquines de begudes calentes: fitxa tècnica o etiquetatge energètic d'acord amb el Reglament Delegat UE 2019/2018 o equivalent.

Màquines de begudes fredes i aliments sòlids

Les màquines refrigerades hauran de comptar amb una classe d'eficiència energètica mínima de D d'acord amb el Reglament Delegat (UE) 2019/2018.



S'ha de proporcionar per a cada màquina la justificació següent:

- Per a màquines refrigerades: fitxa tècnica o test d'acord amb la norma EN / EVA-EMP o equivalent.

Es requerirà en la mesura del possible l'ús de gasos refrigerants amb potencial d'escalfament global inferior a 150. En cas de no ser possible, l'adjudicatari ha de justificar-ne els motius.

Begudes:

- ☐ Com a mínim s'ha d'oferir 1 producte saludable (per exemple suc de fruita, o altre 100% vegetal)

Per a la seva comprovació es pot requerir el segell de Nutriscore (A) o equivalent.

Aliments sòlids (aperitius, amanides, etc.)

Com a mínim s'han d'oferir 2 productes alimentaris saludables.

Com a mínim 2 productes alimentaris han de ser d'agricultura ecològica o de comerç just o de qualitat diferenciada o de circuit curt o elaborats per Centres Especials de Treball i/o empreses d'Inserció Social.

L'oferta total de productes d'alimentació haurà d'incloure un mínim de:

- **2 productes que han de ser aptes per a intolerants al gluten**
- **2 productes que han de ser aptes per a intolerants a la lactosa**
- **2 productes sense sucres afegits**
- **Es valorarà l'increment d'aquests percentatges**

Aquestes categories poden ser acumulables.

Els productes que s'ofereixin **sense sucres afegits i/o sense gluten o lactosa** (apte per a celíacs i intolerants a la lactosa) hauran d'estar **identificats en un lloc visible**.

Qualsevol aliment ha de portar la suficient informació sobre al·lèrgens, d'acord amb el Reglament UE 1169/2011 del Parlament Europeu i del Consell, de 25 d'octubre de 2011, sobre la informació alimentària facilitada al consumidor.

No es pot oferir cap producte sotmès a l'obligatorietat d'etiquetatge OMG perquè conté organismes modificats genèticament, d'acord amb el Reglament 1830/2003/CE del Parlament Europeu i del Consell.

Comuns

Abans de la posada en marxa de les màquines, **l'empresa adjudicatària** haurà de presentar un llistat de productes i marques perquè el responsable de l'Institut pugui verificar que es compleix amb aquesta clàusula i els percentatges que ofereixi, amb els preus unitaris presentats en la seva oferta. L'empresa adjudicatària haurà de justificar el compliment de cadascun dels punts requerits en els documents de la licitació i, en el seu cas, ofertats.

L'empresa no podrà fer cap modificació sense prèvia autorització de l'Institut Municipal d'Hisenda. La modificació unilateral de les marques dels productes per part de l'empresa adjudicatària comportarà les penalitats previstes en aquest Plec.

Els **preus dels productes** a subministrar seran els que hagi presentat l'empresa adjudicatària en la seva oferta, llevat del cas de productes no inclosos en l'oferta inicial o que se n'hagi modificat les característiques inicials (composició, ingredients, format, pes...).

Per incorporar al servei nous productes amb posterioritat a l'adjudicació, l'Institut Municipal d'Hisenda haurà d'autoritzar la seva incorporació en base al compliment dels criteris nutricionals, de sostenibilitat i del preu que es cobrarà a l'usuari.



L'empresa adjudicatària, a requeriment de l'Institut Municipal d'Hisenda, haurà d'informar sobre els proveïdors de productes de venda i, si s'escau, la capacitat màxima de serveis de les màquines per a cada producte.

Igualment, l'empresa adjudicatària es compromet a complir amb la seva totalitat la normativa sanitària vigent en relació als productes que comercialitzi mitjançant aquest contracte.

Recomanacions MEAB (Màquines expenedores d'aliments i begudes)

Respecte els aliments i begudes envasats que s'ofereixin en les màquines expenedores, s'aplicaran preferiblement els criteris alimentaris i nutricionals establerts per l'Agència de Salut Pública de Catalunya a l'Informe per a la regulació dels aliments i les begudes envasats disponibles en les màquines expenedores, les cafeteries i els menjadors dels centres i serveis sanitaris de Catalunya, de juny de 2022.

Els productes oferts caldrà que compleixin preferiblement els següents **criteris de continguts** màxims de greixos saturats, greixos trans, sal i sucres:

ENERGIA	CONTINGUT PER 100 g	CONTINGUT PER 100 ml
Energia*	≤ 300 kilocalories	≤ 75 kilocalories
Greix total*	≤ 10 g	≤ 2,5 g
Greixos saturats	≤ 1,5 g	≤ 0,75 g
Àcids grassos trans	Només els presents de forma natural	Només els presents de forma natural
Sucres**	≤ 10 g	≤ 7,5 g
Sal o equivalent en sodi	≤ 0,4 grams de sal, equivalent a 160 mg de sodi	≤ 0,25 grams de sal, equivalents a 100 mg de sodi

* No s'aplica a la llet, iogurts ni fruites seques sense greixos afegits.

** Sucres totals -no s'aplica a les fruites i hortalisses senceres o mínimament processades, ni fresques ni dessecades, ni als sucres de fruita. En la llet i productes làctics es comptabilitzen els 4,8 g/100 ml de sucre (lactosa) naturalment presents a la llet-.

Llista de productes saludables, frescos o mínimament processats que poden incloure's a les màquines expenedores, sempre que compleixin els criteris de la taula anterior. La seva selecció es basa en la prioritització d'aquells productes amb menys quantitat de sucres afegits i sal, quantitats més elevades de fibra i millor perfil lipídic (greixos insaturats):

Amb relació als **aliments sòlids**, es recomana donar prioritat, segons l'ordre proposat, a:

- La fruita fresca.
- Les hortalisses fresques (bastonets de pastanaga, d'api, etc.).
- La fruita fresca envasada.
- La fruita seca de totes les varietats, crua o torrada (nous, ametlles, avellanes, cacauets, barreges...).
- La fruita dessecada (orellanes, panses, figues, etc.).
- Les coquetes (*tortitas*) d'arròs o blat de moro.
- Els bastonets de pa (preferentment integral), pa amb llavors, etc.
- Els entrepans (preferentment amb pa integral i amb oli d'oliva verge).
- Els sandvitxos (preferentment integrals i amb oli d'oliva verge).
- La llet (sencera, semidesnatada o desnatada) o elaboracions que compleixin amb els criteris nutricionals de la taula anterior).
- Els iogurts, iogurts líquids i altres làctics fermentats.
- Els sucres de tomàquet, pastanaga i altres hortalisses.
- Brous o purés d'hortalisses.
- Els sucres de fruites 100%.



- Qualsevol altre producte que compleixi els criteris establerts en la taula anterior.

Amb relació a les **begudes**:

- L'aigua (tot i que es recomana que sigui accessible fora de les màquines, evitant els envasos de plàstic i amb condicions higièniques adequades).
- Begudes calentes (te, cafè, infusions, amb o sense llet). Sempre s'ha de poder regular el contingut de sucre, fins a un màxim de 7,5 g/100 ml.
- Begudes "refrescants" sense sucres afegits.
- Qualsevol altra beguda que compleixi els criteris establerts en la taula anterior, exceptuant les begudes energètiques i les alcohòliques.

L'adjudicatari podrà proposar el canvi de les màquines per unes altres que prestin un millor servei, sempre que es puguin instal·lar al mateix lloc i que aquesta instal·lació no comporti un augment dels preus. Caldrà comptar amb l'acceptació expressa prèvia de la persona responsable del contracte.

La gamma de productes a dispensar serà susceptible d'ampliació, reducció o canvi, segons la demanda. Caldrà comptar amb l'acceptació expressa prèvia de la persona responsable del contracte.

REPOSICIÓ DE PRODUCTES

La periodicitat de la reposició de productes ha de garantir que sempre n'hi hagi en estoc.

L'empresa adjudicatària prestarà els seus serveis (càrrega, neteja, reparació o retorn de canvi) dins l'horari d'obertura de les dependències del Institut Municipal d'Hisenda, de dilluns a divendres de 8:00 hores a 19:00 hores durant tot l'any.

Caldrà respectar en tot cas la normativa interna de l'edifici.

L'estoc de productes i la periodicitat de la reposició han d'estar garantides **en un termini màxim de 24 hores** des de la detecció de la necessitat per part de l'empresa en cas d'existència de control d'estoc telemàtic, o bé, en el seu defecte, des de l'avís del personal de l'Institut. L'empresa establirà un mecanisme per comunicar incidències, principalment de forma telemàtica i oberta a tots els usuaris, en el seu defecte haurà de definir una manera efectiva de comunicació de les incidències, telèfon 24 hores, adreça de correu electrònic, aplicació....etc.

No es tindran en compte els caps de setmana en aquest còmput.

L'empresa adjudicatària és responsable de controlar els estocs i reposar els productes exhaurits. Si no es poguessin reposar, l'adjudicatari els haurà de substituir, en el mateix termini, per uns altres de les mateixes característiques, i ho comunicarà a la persona responsable del contracte.

L'adjudicatari ha de garantir el bon funcionament de les màquines, reparant-les in situ o canviant-les per d'altres, si escau.

Les màquines **no podran estar fora de servei més de 24h** a comptar des de l'avís de l'avaria per part de la persona responsable del contracte o dels usuaris. Si no fos possible la reparació en aquest termini, l'empresa l'ha de substituir per una d'iguals característiques i ho comunicarà a la persona responsable del contracte.

L'empresa adjudicatària es fa responsable de la qualitat i el bon estat de conservació de les màquines i dels productes a subministrar, mantenint una especial vigilància en les dates de caducitat i en l'estat de conservació idoni dels productes que es consumeixin, permetent les comprovacions que es considerin necessàries (APPCC: Anàlisi de Perills i Punts Crítics de Control).



L'empresa adjudicatària establirà sistemes, preferiblement telemàtics, de control dels estocs.

PERSONAL

L'adjudicatari prestarà el servei amb personal capacitat i habilitat per a les tasques encomanades i caldrà acreditar abans de l'inici de la prestació del servei la seva formació professional.

El personal que presti el servei de reposició i manteniment de les màquines dependrà directa i únicament de l'empresa adjudicatària, la qual tindrà tots els drets i deures inherents a aquesta condició, així mateix anirà degudament uniformat i/o identificat.

L'empresa adjudicatària està obligada a complir, sota la seva responsabilitat, les disposicions vigents sobre relacions laborals, seguretat social i prevenció de riscos laborals, amb caràcter general i, en concret, haurà de realitzar l'avaluació de riscos laborals del seu personal, que tingui presència física en un centre de treball de l'Institut Municipal d'Hisenda, ja sigui de manera puntual o continuada i les activitats pròpies i inherents a la coordinació d'activitats, amb l'objecte de complir amb la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals en els aspectes referits a l'article 24 sobre coordinació d'activitats empresarials, i complir el que estableix la clàusula 12 d'aquest Plec.

També, mantindrà permanentment informat a l'Institut Municipal d'Hisenda del personal adscrit al servei i dels proveïdors habituals o puntuals que hagin de tenir accés a l'edifici. Abans de l'execució del contracte, l'adjudicatari proporcionarà a l'Institut Municipal d'Hisenda, els noms i DNI de les persones encarregades de la reposició de productes i manteniment de les màquines, que hauran d'identificar-se per accedir a les dependències de l'edifici.

En cas de substitució del personal encarregat de la reposició de les màquines, haurà de posar en coneixement de l'Administració les contractacions de nou personal que hagi d'adscriure's al servei contractat i acreditar la seva afiliació i alta en la Seguretat Social. L'adjudicatari té l'obligació ineludible de substituir les baixes i, en general, de donar plena cobertura al servei.

L'adscripció de personal a aquest contracte no donarà lloc a futures subrogacions de personal.

L'Institut Municipal d'Hisenda es reserva el dret a rebutjar, en qualsevol moment, al personal adscrit a aquesta contractació per a la reposició dels productes. Entre altres casos possibles, podrà fer-ho en cas que aquest personal no disposi de la formació o titulació adequada per a la prestació del servei i, per altra banda, en cas que no reuneixi les degudes condicions de correcció exigibles, prèvia comprovació dels fets i amb intervenció de l'adjudicatari.

INSTAL·LACIÓ I MANTENIMENT DE LES MÀQUINES

Instal·lació

El termini d'instal·lació de les màquines per part de l'empresa adjudicatària serà com a màxim de 5 dies hàbils anteriors a l'inici de l'execució, i l'empresa haurà de posar en funcionament les màquines, coordinant amb l'empresa sortint la retirada de les màquines anteriors per no deixar sense servei a les persones usuàries.

La instal·lació i explotació de les màquines no suposarà cap cost per a l'Institut Municipal d'Hisenda, a excepció dels relatius a consum d'aigua i electricitat.

Totes les despeses d'instal·lació necessàries per al funcionament de les màquines aniran a càrrec de l'adjudicatari, així com totes les despeses de transport, manteniment, neteja, desinstal·lació i altres



despeses associades a l'explotació de les màquines, i sota la supervisió i els criteris establerts per l'Institut Municipal d'Hisenda.

Un cop l'empresa adjudicatària instal·li les màquines a la seva ubicació definitiva, els tècnics de l'Institut Municipal d'Hisenda les recepcionaran per tal de comprovar que estan en perfecte estat, que funcionen sense cap problema i que no s'ha malmès cap propietat de l'Institut Municipal d'Hisenda.

En cas que la recepció de les màquines no fos favorable, l'empresa adjudicatària realitzarà els canvis i/o modificacions necessàries fins que els tècnics de l'Institut Municipal d'Hisenda li donin l'autorització definitiva de posada en funcionament.

Després de la instal·lació es formalitzarà l'acta de lliurament.

L'adjudicatari ha de mantenir les vies d'evacuació d'emergència lliures d'obstacles.

L'adjudicatari efectuarà al seu càrrec la reposició, quan sigui necessària, de tots aquests aparells i béns mobles que siguin de la seva propietat i que, segons el present Plec o segons l'oferta presentada a la licitació, estigui obligada a aportar per al funcionament de la zona.

Un cop finalitzat el termini de vigència del contracte i les seves possibles pròrrogues, l'adjudicatari podrà retirar aquells elements de la seva propietat que hagi incorporat a l'espai cedit des de l'inici d'execució del contracte, i haurà de retirar totes les màquines expenedores en el termini que acordi amb l'Institut Municipal d'Hisenda. L'empresa deixarà l'espai on van ubicades les màquines tal i com els va rebre en un primer moment

Els consums d'aigua i electricitat necessaris per al bon funcionament de les màquines de vènding aniran a càrrec de l'Institut Municipal d'Hisenda.

Manteniment

L'empresa adjudicatària estarà obligada a realitzar un servei de **manteniment preventiu i correctiu**, d'acord amb la normativa vigent.

L'adjudicatari garantirà el bon funcionament de les màquines, reparant-les "in situ" o canviant-les per d'altres, si s'escau, i vetllar pel bon aspecte general: ratllades, cops, adhesius, grafits...

El temps de resposta en cas d'avaría no podrà superar els marcats pe l'Institut Municipal d'Hisenda:

TIPUS D'AVARIA	TEMPS DE RESPOSTA
Avaries lleus	Entre 1 i 3 hores
Avaries sense substitució de peces	Entre 24 i 48 hores
Avaries amb substitució de peces	Entre 3 i 5 dies

L'empresa establirà un mecanisme per comunicar incidències, principalment de forma telemàtica i oberta a tots els usuaris, en el seu defecte haurà de definir una manera efectiva de comunicació de les incidències, telèfon 24 hores, adreça de correu electrònic, aplicació....etc

Si no fos possible la reparació en aquest termini l'empresa substituirà la màquina per una de les mateixes característiques al més aviat possible.

Resolució d'incidències

L'empresa adjudicatària ha d'estar localitzable mitjançant un telèfon d'atenció les 24h al dia i els 365 dies de l'any, per resoldre incidències i avaries.



A banda de l'indicat anteriorment respecte al sistema d'avisos. L'empresa adjudicatària haurà d'habilitar un número de telèfon i adreça de correu electrònic alternatiu a efectes de reclamacions, incidències i avaries, que es gestionaran a través del Servei de Serveis Generals de l'Institut Municipal d'Hisenda.

La resposta haurà de ser àgil i com màxim de **24 hores** per les incidències de canvi de monedes o de no subministrament de productes, o de deficiències en la qualitat.

En el supòsit de productes defectuosos, no subministrament del producte, mal funcionament del canvi de monedes, o qualsevol situació en què la persona usuària no rebi el servei adequat, l'adjudicatari haurà de retornar l'import íntegre a la persona usuària.

Per garantir el retorn als usuaris de l'import corresponent d'articles que no ha pogut disposar per un funcionament defectuós de la màquina expenedora o perquè no arribi en les condicions adequades, l'adjudicatari facilitarà un dipòsit entre 10 i 15 € al Servei de Serveis Generals.

Serà a compte de l'empresa adjudicatària les despeses generades per les pèrdues de productes, incidències i/o pèrdues cobrament, així com els efectes de qualsevol acte vandàlic i qualsevol deficiència en el subministrament de productes als usuaris.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar al Departament d'administració interna i serveis generals, trimestralment, les dades corresponents a consum i facturació referides a cadascuna de les màquines instal·lades. Dita informació, haurà de contenir necessàriament el següent.

- a) La tipologia i número de màquina expenedora.
- b) Data i hora de l'última lectura del comptador.
- c) Indicació del producte (detallat exhaustivament) per màquina i categorització del producte (beguda freda, beguda calenta, aliment sòlid), amb el consum corresponent.
- d) Vendes amb i sense IVA i indicació del mitjà de pagament (targeta o metàl·lic).
- e) Indicació de les reposicions, que en el seu cas, s'hagin fet amb indicació dels productes introduïts.
- f) Avaries per màquina
- g) Incidències registrades en el pagament per màquina i dia així com la manca de canvi

Higiene, neteja i control de qualitat

L'adjudicatari es farà càrrec de la neteja i desinfecció dels aparells aportats així com els complements de les màquines expenedores.

L'adjudicatari ha de fer-se càrrec de la recollida selectiva i del dipòsit dels residus i escombraries que generi en les tasques de reposició de productes i manteniment de les màquines segons els requeriments de l'Institut Municipal d'Hisenda. Tret de la gestió dels envasos, gots i culleretes que utilitzi o generi el consumidor i que està inclosa en el pla de recollida selectiva de l'Institut Municipal d'Hisenda.

El personal de l'empresa que faci les reposicions garantirà la retirada dels embolcalls i cartonatge que generi el subministrament dels productes i haurà de mantenir neta la zona on són les màquines.

L'empresa adjudicatària haurà d'instaurar les mesures higièniques oportunes per a un correcte manteniment de les màquines, una higiènica manipulació i conservació de les begudes i una estricta higiene del personal manipulador.

Els envasos no presentaran cap tipus de desperfecte ni estaran trencats. En cas contrari seran reposats immediatament per l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la qualitat i el bon estat de conservació dels productes subministrats que han de complir amb els requisits que disposi la legislació en quant a envasat,



etiquetatge i registres sanitaris, mantenint especial cura de les dates de caducitat i/o preferència de consum.

VISITA A LES INSTAL·LACIONS

És **podrà visitar les dependències objecte d'aquesta contractació**. Els licitadors hauran de sol·licitar-ho per correu electrònic, indicant el DNI i el nom i cognoms de les persones que hi assistiran (màxim dues persones per empresa):

ADREÇA ELECTRÒNICA
imh_contractacio@bcn.cat



ANNEX 1

El detall dels productes mínims a subministrar és el següent:

BEGUDES CALENTES

Cafè expresso (normal i descafeïnat, en gra i en càpsula)
Cafè americà (normal i descafeïnat, en gra i en càpsula)
Tallat (normal i descafeïnat, en gra i càpsula)
Cafè amb llet (normal i descafeïnat, en gra i càpsula)
Capuccino (normal i descafeïnat, en gra i càpsula)
Xocolata
Te
Te amb llimona
Llet

BEGUDES FREDES

Aigua (0,50l)
Coca-cola (0,33l)
Coca-cola zero (0,33l)
Fanta taronja o similar (0,33l)
Fanta llimona o similar (0,33l)
Bifrutas o similar (0,33l)
Aquarius o similar (0,33l)
Cacaolat o similar (200 ml)

ALIMENTS

Patates
Xocolatines tipus Kit-Kat, Tokke o similar
Galetes tipus Oreo, Príncipe o similar
Palets integrals, de pipes o similar
Bolleria
Xiclets, gominols o similar
Fruits secs
Sandwiches variats