



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

**Plec de Prescripcions Tècniques Particulars que regeix la Servei
de Cuina per a la seu corporativa del Centre de
Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la
Generalitat de Catalunya**

Exp. CTTI-2026-86

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2. CONTEXT	3
2.1 Relació i descripció de les instal·lacions	4
2.2 Capacitat de l'edifici l'entorn de treball.....	4
3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR.....	4
4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI.....	5
5. MODEL DE RELACIÓ	8
6. FACTURACIÓ	9
7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	9
ANNEX 1 PLÀNOLS DE LES INSTAL·LACIONS	12

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la continuïtat del servei de cuina a les instal·lacions del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (en endavant CTTI), ja que ha provocat una millora considerable i substancial en el servei per l'usuari del servei.

Es tracta de continuar amb el servei de cuina que es va iniciar el passat 3 de març del 2025, expedient de contractació CTTI-2025-82 i CTTI-2025-214, per millorar el servei a les persones i incrementar la qualitat del menjar servit pel restaurant.

Aquest servei de cuina inclou;

- a) Servei de cuina, disposar d'un cuiner a les instal·lacions de la cuina, per preparar els dinars serveits al servei de restauració (CTTI-2022-38).

2. CONTEXT

El CTTI és l'empresa pública, adscrita al Departament de Presidència, responsable de la provisió centralitzada de serveis i solucions TIC a l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic i de la governança de les TIC, marcant directrius, criteris i regles, i portant a terme la gestió i el control de les TIC.

El CTTI està en un context de transformació digital i cultural, per posicionar-se com a entitat de referència i d'acompanyament en la transformació digital de la Generalitat de Catalunya, garantint l'excel·lència i l'orientació al client en els serveis que s'ofereixen.

Aquest context de transformació digital comporta una necessària evolució de l'organització, de l'espai de treball cap a un entorn de col·laboració i innovació, i de la manera i formes de relacionar-se i treballar amb l'ecosistema d'empreses privades, entitats de l'Administració Pública i altres col·lectius.

En aquest sentit, es requereix un desenvolupament dels espais i dels serveis en la seu de treball posats a disposició de les persones treballadores, que permetin fomentar la col·laboració, l'aprenentatge i la convivència, i que donin resposta a les necessitats de les empreses i a les de les persones que hi formen part per aconseguir els objectius.

Un entorn amb un servei de restauració és un dels serveis imprescindibles en aquest nou paradigma. Aquest servei deixa de ser un servei addicional i accessori per convertir-se en un servei estructural que el CTTI requereix.

L'ús de la cuina pròpia a les instal·lacions del CTTI ha resultat un element diferenciador per a millorar la varietat dels menús, tenir una millor qualitat dels aliments i mantenir una temperatura més adequada dels plats servits; i tots aquests fets han repercutit en un augment del consum i una major satisfacció dels usuaris.

En aquest sentit, la nova licitació del servei de la concessió de restauració contempla aquest aspecte. Aquesta licitació, es preveu tenir adjudicada l'any 2026 (01 d'octubre de 2026).

Donat que l'actual contracte del servei de cuina pròpia al CTTI (CTTI-2025-214), finalitza el 19 de febrer de 2026, es realitzarà la contractació d'un menor fins al 30 de juny, es requereix donar continuïtat a aquest servei fins a l'adjudicació de la nova licitació del servei de la concessió de restauració, que està en procés de tramitació.

El fet de no poder continuar amb l'ús de cuina pròpia fins a la l'adjudicació del servei de la concessió de restauració, afectaria notablement al servei actual, que perdria atractiu i credibilitat i que repercutiria negativament en la predisposició a l'ús de la següent adjudicació.

Els usuaris ja esperen com a mínim el nivell de servei que s'ha prestat durant aquests últims mesos, i un servei de prestacions inferiors implicaria un nivell d'insatisfacció, que arribaria a influir en la productivitat, i una situació de decrement del consum que també repercutiria negativament en l'adjudicatari.

Aquesta continuïtat es preveu per un període concret, des de l'01 de juliol fins a la data d'adjudicació de la nova concessió.

2.1 Relació i descripció de les instal·lacions

El servei de cuina es desenvoluparà a les instal·lacions del CTTI que es troben destinades per a aquest ús. Aquestes es troben a la planta baixa de l'edifici.

La cuina es troba totalment equipada per a la realització del servei d'àpats. L'espai destinat a l'elaboració de menjars, està completament dotat tant per equipament com espai per a la preparació d'aquests (cambres frigorífiques, zones de rentatge, magatzem d'aliment, etcètera), (veure als annexos, els plànols de les diferents zones de restauració).

2.2 Capacitat de l'edifici l'entorn de treball

La seu del CTTI té capacitat per a uns 600 llocs de treball. Actualment, els dimarts i dimecres són els dies amb més ocupació al voltant de 215 llocs de treball ocupats per les persones treballadores del CTTI. Els dies on l'afluència és menor són els dilluns i divendres que el personal prioritza la realització de teletreball.

A la seu del CTTI, actualment hi ha dues entitats més de la Generalitat de Catalunya que ocupen espais i fan ús de les instal·lacions, que són;

- L'Agència de Ciberseguretat de Catalunya
- L'Administració Oberta de Catalunya

Ambdues entitats també fan ús del servei de restauració (bar/cafeteria, restaurant, càtering i màquines expendedores).

A banda, tenim un nombre elevat de visites que fan ús del servei de restauració com són les que acudeixen a l'espai annex, anomenat Espai Bitàl, on es realitzen esdeveniments pel CTTI o altres entitats de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i que utilitzen els serveis de restauració de l'edifici segons necessitat.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

El servei de cuina contempla la realització de totes les activitats corresponents per tal que els productes estiguin disposats per consumir i es puguin consumir en l'espai habilitat a tal efecte, la preparació i l'elaboració dels productes.

Haurà de preparar i cuinar la composició d'un *menú Standard* i serà la següent;

- a) *1r plat*; tres opcions. Una de les opcions sempre serà verdura o amanida. Està inclòs en aquestes opcions les pastes, arrossos, cremes, etcètera.

- b) *2n plat*: tres opcions. Una de les opcions sempre haurà de ser carn o peix a la planxa feta al moment amb acompanyament de guarnició.
- c) *Postres*.

3.1. Neteja de les instal·lacions

El servei de cuina ha de:

- a) Ocupar-se de la neteja i pulcritud dels espais destinats a la cuina, i tots els espais que són exclusius per a la prestació del servei.

Així mateix, ha de tenir una cura especial amb les campanes extractores.

- b) Netejar l'interior i l'exterior de cambres frigorífiques, foms, armaris calents, neveres, congeladors, campanes, i tots els elements utilitzats per la prestació del servei
- c) Permetre inspeccions de la persona responsable designada del CTTI, per a avaluar la neteja i atendre immediatament els requeriments d'actuació o millora, si n'hi ha.

És especialment important l'ús de materials amb un impacte ambiental baix, tant si són de tipus desinfectant com no, i que tots portin una etiqueta en què s'informi clarament dels productes perillosos que contenen, de manera que qualsevol persona pugui identificar el producte i prendre les mesures necessàries.

3.2. Gestió de Residus

El servei de cuina haurà de:

- a) Realitzar la segregació acurada dels residus pel seu reciclatge (plàstic, paper, vidre, orgànic i resta de residus).
- b) Prendre les mesures necessàries per a la minimització, reutilització i reciclatge dels residus generats durant la seva activitat.
- c) Mantenir sempre net i endreçat l'espai destinat a la recollida de les escombraries.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

4.1. Condicions Generals

4.1.1. Horaris habituals

L'horari habitual de prestació del servei de restauració és:

- El servei de restaurant t és de les 13:00 h a les 16:00 h, de dilluns a divendres feiners.

L'empresa ha de garantir que el servei està plenament operatiu dins d'aquest horari.

4.1.2. Horaris extraordinaris

En casos especials, es podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària la prestació del servei per a activitats extraordinàries fora de l'horari establert, com ara processos electorals o altres situacions que així ho requereixin. El CTTI comunicarà aquestes activitats extraordinàries a l'empresa adjudicatària amb la suficient antelació.

S'han previst un total de 40 hores extraordinàries, màximes, equivalents a cinc jornades laborals de 8 hores cadascuna.

4.1.3. Seguretat i Salut Laboral

L'empresa adjudicatària serà responsable dels accidents que poguessin sobrevenir en les actuacions que han de portar a terme per l'acompliment dels serveis d'objecte de la contractació.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar dels accidents laborals que es produeixin al CTTI durant la realització del servei de cuina, en els terminis establerts per la legislació vigent.

L'empresa adjudicatària ha de complir les normes i els procediments en matèria de prevenció de riscos laborals, d'acord amb la legislació vigent (Llei de l'Estat 31/1995, del 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals), per la qual cosa ha d'aportar tota la documentació que es demani part de les persones responsables de PRL del CTTI, per a desenvolupar la coordinació d'activitats empresarials, d'acord amb el que estableixen l'article 24 de la Llei de l'Estat 31/1995 i el Reial decret 171/2004 que la desplega, i també la següent:

- a) Documentació de la persona que realitza el servei que sigui requerida per part del servei de PRL del CTTI.
- b) La designació d'un recurs preventiu, d'acord amb el que estableix el Reial decret 604/2006, del 19 de maig, si la tasca ho requereix.
- c) La relació dels productes que es faran servir amb còpia de les fitxes de dades de seguretat, i el compromís d'actualització tant d'aquesta relació com de les fitxes de dades de seguretat. És expressament prohibida la utilització de productes classificats com a carcinògens, mutàgens, teratogènics, tòxics per a la reproducció i explosius. Respecte als productes classificats com a molt tòxics, tòxics, nocius i inflamables, se n'autoritza la utilització sempre que s'adoptin les mesures preventives indicades en la fitxa de dades de seguretat del producte. Com a principi general, cal tenir en compte que sempre s'han de fer servir els productes menys perillosos.

L'empresa adjudicatària s'ha d'atenir en tot moment a les recomanacions i els requisits del CTTI a l'efecte de la prevenció de riscos laborals, i complir les recomanacions que es facin en aquest sentit. L'empresa adjudicatària ha de designar una persona interlocutora per a la realització de la coordinació empresarial en matèria de prevenció de riscos laborals.

4.1.4. Seguretat Alimentària i Control Higiènic i Sanitari

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que els serveis s'ajustin en tot moment a la normativa legal vigent, a les disposicions establertes en matèria de mesures sanitàries i d'higiene i a qualsevol altra disposició legal que pugui afectar a les prestacions del servei.

Anàlisi de Perills i Punts de Control Crític (APPCC)

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un sistema d'Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics (APPCC) i mantenir els procediments basats en els principis de l'APPCC.

Aquest sistema d'autocontrol estableix els requisits i les millors pràctiques que cal seguir per assegurar la qualitat de processos i les condicions higièniques a les empreses del sector alimentari.

L'APPCC està dissenyat per identificar, analitzar i controlar tots els perills que amenacen la seguretat alimentària, aquest sistema és preventiu per tal d'establir un sistema de seguiment per evitar riscos i detectar errors.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar i aplicar un programa de requisits d'higiene basat en el sistema APPCC i que s'inclouen els següents plans;

- Pla de formació continuada, capacitació i higiene del personal manipulador.
- Pla de manteniment de les instal·lacions i equipament.
- Pla de control de temperatures (càmeres de refrigeració, congelació. Taules calents, banys maria, etcètera).
- Pla d'eliminació i/o gestió de residus.
- Pla de neteja i desinfecció.
- Pla de traçabilitat
- Pla de control d'al·lèrgens.

4.1.5. Organització i personal del servei

Personal adscrit al servei – Proposta executiva i organitzativa

- 1 Cuiner/a

La persona amb perfil de cuiner/a que presti el servei a les instal·lacions del CTTI ha de disposar com a mínim d'aquests requisits per tal de desenvolupar el servei;

- Cicle formatiu de grau mitjà o superior en Cuina, Gastronomia i Serveis de Restauració, o equivalent.
- Experiència mínima de 3 anys de cuiner/a en el sector de la restauració, com per exemple servei de restauració per col·lectivitats.
- Carnet de manipulador d'aliments.

I les principals funcions que han de desenvolupar el personal del servei de cuina:

- Preparar i cuinar els aliments necessàries per l'elaboració dels menús servits.
- Comprovar la qualitat dels aliments.
- Pesar, mesurar i preparar els ingredients d'acord a les receptes i el seu criteri personal.
- Regular la temperatura dels forns, aparells i estris de la cuina i les zones de servei per tal de garantir la manipulació segura i higiènica dels aliments.
- Manipular correctament els estris i equipament de la cuina, fer-ne un bon ús.

- Mantenir la neteja de les instal·lacions de la cuina i del seu equipament (incloent les cambres frigorífiques, congelador, fons i utillatge de la cuina).

Qualsevol modificació de la plantilla o nova incorporació de personal haurà de ser informada i aprovada per la persona responsable del servei per part del CTTI abans de prestar el servei. A petició raonada de la persona responsable del CTTI, qualsevol persona treballadora del servei ha de poder ser substituïda.

Un cop la persona responsable del servei per part del CTTI, traslladi la seva conformitat de la persona que presta el servei, l'empresa adjudicatària haurà de donar d'alta els documents laborals en la plataforma habilitada CAE. No es podrà accedir al centre sense la validació de la documentació per part del servei de PRL del CTTI.

L'empresa adjudicatària està obligada a realitzar la cobertura de les baixes (programades i no programades). La gestió de la plantilla és responsabilitat de l'empresa.

Uniformitat

- a) L'empresa adjudicatària ha d'uniformar a càrrec a la persona designada per prestar el servei al CTTI, destinada al servei de cuina. La persona hauran de disposar tant de la uniformitat com el calçat necessari per a les seves tasques, i aquests hauran d'estar en bon estat.
- b) La uniformitat consistirà en roba homologada i calçat antilliscant homologat, està prohibit utilitzar vestimenta que no sigui homologada.
- c) L'empresa adjudicatària farà periòdicament avaluacions de la uniformitat i aspectes higiènics (mans) per tal d'assegurar aquestes bones pràctiques.

Actuació en cas d'incidència

L'empresa adjudicatària ha de garantir que la persona responsable que tingui designada en el CTTI, es presentarà a les instal·lacions de la cuina i del restaurant en cas que es produeixi, fora d'horari, qualsevol incidència, accident, alarma o intervenció rutinària de manteniment i la persona responsable del servei per part del CTTI faci el requeriment perquè considera necessària la seva presència.

4.2. Obligacions del CTTI

El CTTI cedeix durant la vigència del contracte de l'ús de l'espai destinat al servei de cuina, les instal·lacions i els equipaments de la cuina.

El CTTI es fa càrrec de les despeses d'aigua, energia elèctrica, gas i climatització derivades dels servei de cuina.

5. MODEL DE RELACIÓ

La persona responsable del servei per part del CTTI realitzarà la supervisió de la concessió del servei, i que es verifiquin els requisits del servei que són definits en el present plec de preinscripcions tècniques.

Les funcions de la persona responsable per part del CTTT són:

- a) Tenir en compte les necessitats reals i raonables del servei i establir, al principi de l'execució, un acord entre totes dues parts.
- b) Fer la supervisió general de l'execució del contracte, comprovar que s'ajusta a les seves clàusules i donar a l'empresa les ordres i les instruccions pertinents per a la correcta prestació del servei.
- c) Exercir les funcions específiques que, segons les característiques concretes de l'objecte del contracte, se li atribueixin per a valorar i per a minimitzar l'impacte administratiu i tècnic de les incidències d'execució i per a garantir la coordinació entre els agents implicats.
- d) Vetllar per l'aplicació de correccions i millores en el transcurs de la durada del contracte i validar-les.

La persona responsable del servei i la persona responsable de l'execució del servei per part de l'empresa adjudicatària han de tenir reunions periòdiques de seguiment amb la persona responsable del servei per part del CTTI per a informar del servei. En aquest sentit:

- a) La freqüència de les reunions s'ha de fixar seguint el criteri del CTTI, mínim es realitzarà una cada trimestre.
- b) En aquestes reunions s'ha d'informar de les incidències en el servei i les instal·lacions.

6. FACTURACIÓ

L'empresa adjudicatària emetrà mensualment la factura electrònica del servei de cuina, la quota mensual que correspon al present servei.

En el cas de la realització de serveis extraordinaris per part del servei de cuina, s'emetrà la factura electrònica separada.

El CTTI disposa d'un portal que permet validar el servei efectivament rebut i que permet a les empreses adjudicatàries iniciar el procés de facturació dels serveis entregats al CTTI.

L'empresa adjudicatària podrà consultar l'estat de validació del servei entregat i, un cop validat pel CTTI, recuperar el codi d'albarà que haurà de constar a la factura.

7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, que defineix el indicador i el nivell de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'empresa adjudicatària i el CTTI per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria.

El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'empresa adjudicatària tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.

- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

7.1. Definició dels Acords de Nivell de Servei (ANS)

La següent taula mostra la relació d'indicadors i les penalitzacions associades.

NOM	DESCRIPCIÓ	PERIODICITAT	GRAVETAT	PENALITZACIÓ MÀXIMA (Annex III CL)
Resolució d'incidències	Indicador del nivell de resolució d'incidències (relacionades amb l'elaboració dels menjars servit al restaurant) en temps, forma i qualitat. Es determina un termini màxim de resolució de 72 hores. Incompliment: Resolució de la incidència en un termini superior a 72 hores.	Aplica per a cada incidència. Des del moment de la constatació.	LLEU	2,5%
Compliment del pla de neteja	Indicador de l'execució i de les tasques de neteja diàries i especials. Es determina un nivell d'execució mínim del 90%. Incompliment: Execució en un percentatge inferior al 90%.	Mensual	GREU	5,0%
Substitució personal	Indicador de la substitució del personal del servei de cuina en un termini menor a 24h des del coneixement de l'absència.	Aplica per a cada substitució del personal del servei de cuina	GREU	5,0%

7.2. Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei

Per aquells indicadors que el CTTI no sigui capaç d'obtenir de manera autònoma, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària calcular-los i reportar-los amb el detall i format que requereixi el CTTI.

El CTTI utilitzarà els indicadors de servei per realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per generar els informes corresponents.

7.3. Modificació dels indicadors i nivells de servei

Al llarg de la prestació del servei, davant qualsevol modificació dels indicadors i nivells de servei amb l'objectiu de donar un millor servei, el CTTI conjuntament amb l'empresa adjudicatària consensuaran i planificaran la seva modificació.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són, entre d'altres, les variacions d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, les innovacions i les millores del servei.

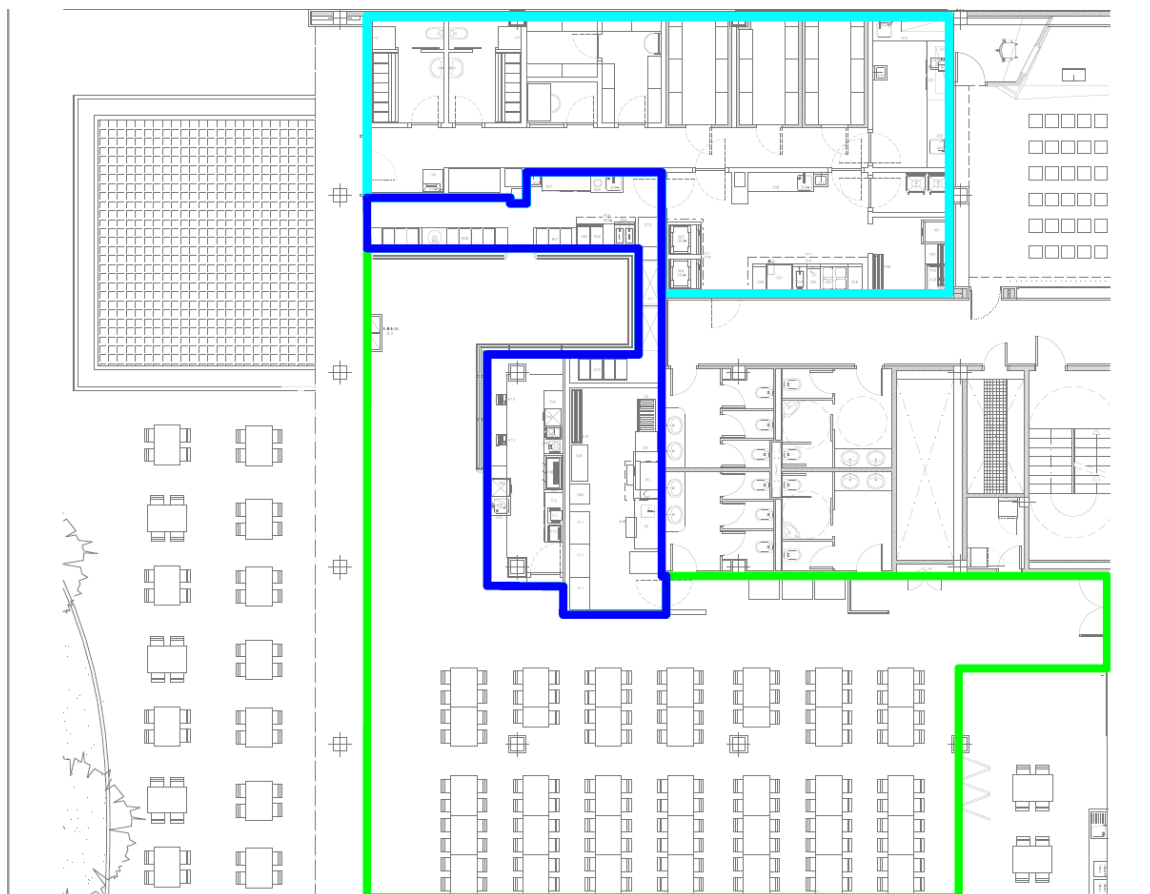
7.4. Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei definits seran d'obligat compliment al llarg del contracte.



ANNEX 1 PLÀNOLS DE LES INSTAL·LACIONS

Instal·lacions servei de restauració



Zona de Cuina

