



TEATRE NACIONAL
DE CATALUNYA

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
QUE REGEIXEN EL CONTRACTE D'EXPLOTACIÓ DEL
SERVEI DE CAFETERIA, RESTAURACIÓ I CÀTERING DEL TNC**

CONCESSIÓ DE SERVEIS

PROCEDIMENT OBERT

TNC-2026-83

ÍNDEX

1. OBJECTE DE LA CONCESSIÓ

2. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS

2.1. Estructura dels serveis

2.2. Públic destinatari

2.3. Horaris

2.3.1. Serveis ordinaris

2.3.2. Serveis opcionals

2.3.3. Serveis subministraments i serveis extraordinaris

3. IMATGE DEL SERVEI

3.1. Identitat i comunicació

3.2. Instal·lacions i espais

3.3. Personal

4. QUALITAT DEL SERVEI

5. PERSONAL

5.1. Organització

5.2. Responsable del servei

5.3. Obligacions

6. INSTAL·LACIONS, EQUIPAMENTS I CONSUMS

6.1. Instal·lacions

6.2. Modificacions

6.3. Consums i despeses

7. CONDICIONS DEL SERVEI

7.1. Oferta gastronòmica

7.2. Condicions específiques

7.3. Prohibicions

8. CONDICIONS ECONÒMIQUES

8.1. Preus

8.2. Descomptes

8.3. Cànon

9. OBLIGACIONS DEL CONCESSIONARI

10. QUALITAT, MEDI AMBIENT I SOSTENIBILITAT

10.1. Qualitat

10.2. Sostenibilitat, gestió mediambiental i residus

11. PROJECTE D'EXPLOTACIÓ (CONTINGUT DE L'OFERTA TÈCNICA)

11.1 Pla d'explotació global de l'ecosistema de restauració

11.2 Organització del servei i posada en marxa

11.3 Proposta gastronòmica per espai

11.4 Propostes de càtering

11.5 Maquinària, utensilis i equipaments aportats

11.6 Tast de l'oferta gastronòmica

12. FACTURACIÓ I CONTROL

13. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

14. MIGRACIÓ DEL SERVEI I CONTINUÏTAT EN EL CANVI D'OPERADOR

Annexos

- **Annex 1:** Plànols i espais d'explotació (tots els outlets).
- **Annex 2:** Inventari de maquinària i instal·lacions propietat del TNC.
- **Annex 3:** Relació de personal susceptible de subrogació i condicions laborals actuals.

1. OBJECTE DE LA CONCESSIÓ

1.1. L'objecte del present Plec és la regulació de les condicions tècniques que regeixen l'explotació, en règim de concessió de serveis, del servei de cafeteria, restauració, càtering i vending del Teatre Nacional de Catalunya (en endavant, TNC).

1.2. El TNC compta amb una Sala Gran de 817 places, una Sala Petita de 250 places i una Sala Tallers de 228 places, el TNC celebra al voltant de 150 funcions anuals a la Sala Gran i disposa d'un públic potencial de 180.000 persones entre espectadors i assistents als actes i esdeveniments. El TNC se situa en un entorn cultural privilegiat, al costat de l'Auditori i proper al Mercat dels Encants, amb espais exteriors amplis i ben cuidats que constitueixen un actiu estratègic per al servei de restauració.

1.3. L'explotació inclou la totalitat dels espais destinats a aquesta finalitat, així com totes les activitats inherents al cicle de restauració: aprovisionament, recepció, emmagatzematge, elaboració, servei, neteja, manteniment i gestió de residus. S'incorporen dins l'objecte de la licitació:

- La totalitat dels espais de restauració i cafeteria descrits a l'apartat 2, tant en format de servei directe com en format de vending.
- Els serveis de càtering que el TNC encarregui per a actes propis o de promotors externs, amb caràcter d'exclusivitat per a l'adjudicatari.
- El servei de vending als espais designats.

1.4. El servei s'haurà de prestar a tots els usuaris del TNC: públic assistent, personal, artistes, companyies, escoles i visitants. El TNC podrà autoritzar l'extensió del servei a espais mòbils o complementaris, sempre que no obstaculitzi l'activitat artística.

El servei es gestionarà a risc i ventura del contractista, sens perjudici de les condicions establertes en el present plec i en el plec de clàusules administratives particulars (PCAP).

L'inici del servei és previst per a la data d'inici de la temporada teatral 2026-2027 del TNC.

Els plànols i espais d'explotació on s'ha d'executar el contracte s'adjunten com a Annex 1.

2. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS

2.1. Estructura dels serveis

Els serveis objecte del contracte s'organitzen en els següents blocs:

a) Servei de cafeteria i restauració ordinària

Servei ubicat al vestíbul al costat de la Sala Gran, és l'eix neuràlgic de la restauració del TNC. L'objectiu principal és que esdevingui un espai obert i actiu, com a mínim dins dels horaris de funcions (abans i després de les funcions i entreactes), ampliables per oferir servei tant al públic com al personal del teatre i als veïns del barri, si s'escau.

L'oferta ha de combinar opcions saludables en format flexible (tipus: poke bowl, montaditos, coques, sandvitxos de qualitat), productes artesans i begudes i cafè.

La terrassa és l'extensió exterior del vestíbul, ubicada a la façana principal, el peristil lateral i els jardins annexos.

Capacitats de referència: 105 places interiors i 32 places exteriors.

b) Servei cafeteria Sala Tallers

La cafeteria de la sala Tallers està ubicada al vestíbul de la Sala Tallers, només oberta durant els períodes de representació i activitat d'aquesta sala. L'adjudicatari adaptarà el servei al calendari de programació facilitat pel TNC. La dotació de personal i l'oferta seran proporcionals a la demanda específica d'aquest espai.

Capacitats de referència: 30 places

c) Servei de càtering

El servei de càtering consisteix en el servei de bufets, còctels, esmorzars, brunchs, dinars i/o sopars amb motiu de l'organització d'actes i esdeveniments al TNC promoguts per la pròpia institució, per promotors externs o per iniciativa de l'adjudicatari.

El TNC disposa d'una àmplia oferta d'espais per a càtering, tant interiors com exteriors:

- Jardí Principal (sauló i lateral davant el Mercat dels Encants), terrasses de les escales del Jardí Principal, Peristil.
- Vestíbul Principal, zona darrere taquilles, Restaurant, Vestíbul Sala Petita, Jardí de Tallers, Vestíbul Sala Tallers, Taller de Pintura.
- Camerinos (refrigeris per a actors, ponents, autoritats).

L'adjudicatari té exclusivitat en el servei de càtering. El TNC podrà autoritzar excepcionalment que un promotor extern contracti una altra empresa; en aquest cas, el promotor abonarà a l'adjudicatari una indemnització que es comptabilitzarà com a ingrés de l'adjudicatari a efectes del cànon.

Obligacions específiques del servei de càtering:

- Les safates, plats, gots i coberts han de ser reutilitzables, excepte si el client ho sol·licita per política d'empresa o imposició sanitària.
- El parament de paper d'un sol ús ha de ser de paper 100% reciclat o material sostenible equivalent.
- L'adjudicatari haurà de preveure les despeses extraordinàries del servei de càtering (cuines portàtils, vigilància, neteja extra, etc.).
- El servei de càtering inclou el muntatge, desmuntatge, decoració, trasllat d'aliments i begudes, vaixel·la i personal suficient, en qualsevol dels espais del TNC o dels seus jardins.

d) **Servei de vending**

L'element central serà un corner de vending d'alta qualitat (màquines de begudes fredes i calentes, cafès especialitzats, snacks artesans) capaç d'operar contínuament durant tot l'horari d'obertura del teatre. S'hi ha d'habilitar zona de seients còmodes i connectivitat per a usos de coworking.

Les màquines de vending instal·lades al TNC han de complir els estàndards de qualitat i sostenibilitat de la institució. Les opcions de les màquines han d'estar disponibles en català i castellà. Espais actuals destinats a vending:

- Vestíbul principal (planta baixa-darrera taquilles).
- La Cantina (zona de personal).
- Pati d'actors de la Sala Gran.

Requisits per tipologia de màquina:

- Màquines de begudes calentes: opció bimodal (amb got o sense), cafè d'agricultura ecològica i comerç just, classe energètica B o superior (EVA-EMP 3.1b).
- Màquines de begudes fredes: com a mínim una beguda d'agricultura ecològica, comerç just o procedent d'empresa d'inserció. Eficiència energètica d'acord amb el Reglament 2017/1369.
- Màquines d'aperitius i aliments: com a mínim 2 productes ecològics o de comerç just; cap producte subjecte a obligatorietat d'etiquetatge OMG.

L'adjudicatari es responsabilitza de la reposició setmanal de les màquines i del seu manteniment, reparació i conservació, inclosa la substitució de màquines deteriorades o inservibles. El cost de substitució és a càrrec de l'adjudicatari.

e) Altres **serveis opcionals** que es podrien oferir pels licitadors:

- **Ampliació obertura horaris del servei de cafeteria i restauració**
Es podria oferir un servei de dilluns a divendres en horari de matí i migdia per a esmorzars, dinars i tardes (11 mesos l'any).
- **Terrassa**
En aquest espai es podran acollir a més dels serveis de cafeteria ordinaris, activitats i esdeveniments culturals i gastronòmics de caire estacional (foodtrucks, actuacions musicals i/o activitats familiars).
- **Servei mòbil**
Es concep com un servei de carro mòbil que pot operar al vestíbul de la Sala Gran durant els períodes previs a les funcions i als entreactes. L'oferta se centraria en producte local català de qualitat (tipus: pinxos de bull d'Olot, llonganissa de Vic, anxoves de l'Escala, formatges artesans, cava, vi), servit de manera àgil i amb interacció amable amb el públic.
- **Servei de Restaurant**
El restaurant del TNC està ubicat a la primera planta, just sobre la Sala Gran. Podria funcionar sota un model de demanda anticipada vinculada a la venda d'entrades del TNC. Es podria treballar sota un model de prevenda, coordinat pel TNC, permetent a l'operador garantir un aforament mínim per servei, reduint el risc operatiu. A nivell indicatiu i supeditat a la demanda confirmada, el nombre de dies d'activitat anual estimat podria ser 100, i la capacitat per servei de 40 comensals.
- **Servei intern de Cantina**
La Cantina és un espai d'ús intern per al personal del TNC, recentment reformat, que l'adjudicatari haurà de gestionar amb vocació de servei intern oferint al personal del teatre (equips tècnics, administratius, artístics, actors i actrius) una proposta gastronòmica digna, equilibrada, atractiva i assequible, principalment en format de cinquena gamma de proximitat.

Els preus dels serveis opcionals que ofereixin els licitadors hauran de contemplar únicament la repercussió dels costos directes i un marge mínim tècnic d'equilibri.

2.2. Públic destinatari

Els serveis s'adrecen, sense caràcter exhaustiu, als següents col·lectius:

- Espectadors
- Personal del TNC
- Artistes i companyies
- Visitants i públic general

2.3. Horaris

2.3.1 Serveis ordinaris

L'adjudicatari adaptarà en tot moment els seus horaris a les necessitats del TNC. El TNC facilitarà amb temps suficient el calendari de representacions i esdeveniments, tot i que estarà sotmès a possibles variacions.

Servei de cafeteria i restauració ordinària

Com a mínim, en dies de funció (dimecres a diumenge i festius), obert des d'una hora abans de l'inici de la primera funció fins, com a mínim, una hora després del final de la funció.

Cafeteria Sala Tallers

Obert sempre que hi hagi funció o prèvia a la Sala Tallers, des d'una hora abans de l'inici fins al final de l'últim entreacte.

Vending

Operació contínua durant tot l'horari d'obertura del teatre, inclosos els períodes sense funció. Obertura durant 11 mesos l'any, 30 dies al mes (330 dies).

2.3.2 En cas d'oferir els serveis opcionals els dies de servei serien els següents i els horaris serien acordats entre el TNC i l'adjudicatari:

servei de cafeteria i restauració

Servei de dilluns a divendres en horari de matí i/o migdia per a esmorzars, dinars i tardes (11 mesos l'any).

Terrassa

Els horaris s'acordaran amb la Comissió de Seguiment i d'acord amb la programació del TNC.

La Cantina

Obert de dilluns a diumenge, per al servei de dinar (migdia)

Restaurant

Servei de sopars sota demanda anticipada, principalment de dijous a dissabte.

2.3.3 Horaris de servei de subministraments i serveis extraordinaris

Els horaris de lliurament de mercaderies s'acordaran amb la Comissió de Seguiment; com a norma general, de 10:00 a 13:00 hores, sens perjudici que s'acordi un protocol logístic específic amb l'adjudicatari abans de l'inici del servei i sempre compatible amb l'activitat artística del TNC.

Quadre resum, per espais, dels serveis:

Espais	Concepte	Horari
SERVEIS ORDINARIS		
Servei de cafeteria i restauració ordinària	Sala Gran. Cafeteria	Matí / Migdia / Tarda
Terrassa i peristil exterior	Extensió exterior, esdeveniments, foodtrucks	Tarda / Nit
Carro mòbil Sala Gran	Producte català, entreactes	Entreacte / Previ
SERVEIS OPCIONALS		
Planta 1 (sobre Sala Gran)	Restaurant cultural, sopars amb pre-venda	Afterwork / Sopar
Vestíbul Sala Tallers	Cafeteria estàndard per a funcions de Tallers	Previ / Entreacte
Planta baixa vestíbul SG (entrada dreta)	Vending qualitat, coworking, comunitat	Tot el dia
Cantina	5a gamma, ús intern del personal	Migdia

3. IMATGE DEL SERVEI

3.1. Identitat i comunicació

L'adjudicatari haurà de garantir que la imatge del servei sigui coherent amb els valors i la identitat corporativa del TNC i no podrà utilitzar-la sense autorització.

L'adjudicatari haurà de respectar en tot moment la imatge corporativa del TNC.

L'adjudicatari editarà els seus suports de comunicació (cartes, menús, cartelleria, etc.) en català, castellà i anglès, preferentment en format electrònic accessible via codi QR.

Tot el material de comunicació haurà de ser aprovat prèviament pel departament de Comunicació i Màrqueting del TNC.



L'adjudicatari serà el responsable, conjuntament amb el TNC, de definir un posicionament i una identitat coherent amb els valors de la marca del TNC. El nom de cadascun dels espais de restauració (o la seva adaptació) serà fixat per mutu acord. Totes les accions publicitàries i de màrqueting hauran de ser aprovades prèviament pel TNC.

3.2. Instal·lacions i espais

L'adjudicatari mantindrà i es responsabilitzarà de les instal·lacions, equipaments i mobiliari al seu càrrec, que hauran de mantenir-se en perfecte estat de neteja, ordre i funcionament. No es permetrà la instal·lació d'elements sense autorització expressa del TNC.

3.3. Personal

El personal haurà de:

- Disposar d'uniformitat aprovada pel TNC i diferenciats segons el lloc de treball
- Estar correctament identificat
- Atendre en català i castellà, d'acord amb la Llei 1/1998 de política lingüística.
- Mantenir un comportament adequat i professional

4. QUALITAT DEL SERVEI

4.1. L'adjudicatari haurà de garantir un alt nivell de qualitat en la prestació del servei, tant pel que fa al producte com a l'atenció al client.

4.2. Els temps d'espera no hauran de superar els límits següents, amb caràcter orientatiu:

- 5-8 minuts en serveis de barra
- 10-15 minuts per esmorzars
- 30 minuts per menús complets

4.3. L'adjudicatari haurà de reforçar el personal en les franges horàries de forta demanda (especialment els entreactes), quan la demanda superi les previsions, i quan la Comissió de Seguitment ho acordi per a un esdeveniment planificat.

4.4. S'haurà d'implantar un sistema de gestió de queixes i reclamacions.

5. PERSONAL

5.1. Organització

L'adjudicatari haurà d'adscriure el personal necessari per a garantir el correcte funcionament del servei.

5.2. Responsable del servei

Es designarà obligatòriament un Responsable Interlocutor Habitual del Servei (RIHS), que actuarà com a interlocutor amb el TNC i que supervisarà diàriament tots els espais.

5.3. Obligacions

El contractista haurà de:

- Subrogar el personal existent. En virtut de l'article 130 LCSP i de l'Acord Laboral d'àmbit Estatal per al sector d'Hostaleria (ALEH), al qual remet el II Conveni col·lectiu de treball per al sector de les col·lectivitats de Catalunya, la nova empresa concessionària haurà de subrogar el personal actual amb les mateixes condicions laborals
- Complir la normativa laboral i de Seguretat Social
- Garantir la formació contínua del personal en seguretat (sistema APPCC- Anàlisi de Perills i Punts Crítics de Control) i higiene alimentària, bones pràctiques ambientals, manteniment de maquinària i prevenció de riscos laborals.

6. INSTAL·LACIONS, EQUIPAMENTS I CONSUMS

6.1. Instal·lacions

El TNC posarà a disposició de l'adjudicatari els espais, equipaments i mobiliari necessaris per a la prestació del servei, l'equipament, les instal·lacions i el mobiliari descrits als Annexos 1 i 2 . L'adjudicatari haurà de conservar-los en bon estat. Abans de l'inici de les activitats, l'empresa adjudicatària haurà de signar l'inventari de tots els béns del TNC posats a la seva disposició i retornar-los en perfectes condicions en finalitzar el contracte.

Si l'adjudicatari volgués aportar equipaments complementaris o condicionar els espais, necessitarà l'autorització prèvia i escrita del TNC. Tots els equips aportats hauran de ser del més alt nivell i adequats a la categoria del TNC.

Les superfícies de referència dels espais principals són les següents:

- Vestíbul Sala Gran: 767 m² (inclou menjador, zona d'autoservei i office).
- Terrassa exterior: 380 m².
- Cuina i magatzem: 407 m² (planta baixa, amb cambres frigorífiques, zona de cocció i vestidors).
- Vestíbul Sala Tallers: dimensions a l'Annex 1.
- Planta 1 (Ubicació Restaurant): dimensions a l'Annex 1.
- Cantina: dimensions a l'Annex 1.
- Vending: dimensions a l'Annex 1.

6.2. Modificacions dels serveis

Qualsevol modificació requerirà autorització prèvia del TNC, a través de la Comissió de Seguiment.

6.3. Consums i despeses

Seràn a càrrec del TNC:

- els consums bàsics d'aigua i electricitat per a la prestació del servei en condicions habituals.
- Les despeses de consumibles i recanvis de l'enllumenat dels espais

Seràn a càrrec de l'adjudicatari:

- Qualsevol increment de consum energètic per equipaments addicionals no previstos.
- Costos de muntatges de restauració i càtering fora de les instal·lacions fixes.
- Trasllat i gestió dels residus generats pel servei.
- Pagament d'impostos, taxes i arbitris aplicables a l'explotació.
- Bugaderia, neteja, desinfecció, desinsectació i desratització.
- Qualsevol altra despesa necessària per a la correcta prestació del servei.

7. CONDICIONS DEL SERVEI

7.1. Oferta gastronòmica

L'oferta haurà de complir els següents requisits:

- Productes de qualitat, frescos, de temporada i de proximitat

7.2. Condicions específiques

- Cafè de comerç just obligatori
- Eliminació d'envasos de plàstic
- Disponibilitat d'opcions vegetarianes, veganes i sense gluten
- Els productes de paper (tovallons, estalvis de safata) han de ser de material reciclat o fibra verge de gestió forestal sostenible.

7.3. Prohibicions

- Venda de tabac
- Instal·lació de màquines recreatives
- No es pot instal·lar televisió ni equip de música sense autorització expressa del TNC.
- Activitats alienes al servei sense autorització
- No es poden servir begudes alcohòliques en el marc del menú de dinar del servei col·lectiu de treballadors.

8. CONDICIONS ECONÒMIQUES

8.1. Preus

Els preus hauran de ser coherents d'acord amb la qualitat, quantitat i servei que s'ofereixen, acordats amb el TNC i revisats segons l'IPC. Tota modificació d'aquests preus per sobre de la variació interanual de l'IPC estatal haurà de ser aprovada explícitament per la comissió de seguiment del TNC. El llistat de preus haurà d'estar visible per al públic en tots els espais.

8.2. Descomptes

L'adjudicatari haurà d'aplicar com a mínim:

- Descompte mínim del 10% al personal que presti servei al TNC (propi o extern)
- Descompte mínim del 10% per a dinars i sopars organitzats pel TNC.

Aquests percentatges podran ser millorats a l'alça en l'oferta econòmica de la licitació, així com incloure altres descomptes diferents als anteriors.

8.3. Cànon

El cànon es compondrà de:

- Una part fixa anual
- Una part variable vinculada a la facturació

Les condicions específiques relatives al cànon, forma de pagament, garanties i penalitzacions econòmiques es regulen en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP). A títol orientatiu, el cànon de referència per al concurs es fixa en:

- 25.000 € anuals fixes.
- 5,25% variable sobre la facturació fins a 400.000 €.
- 7,25% variable sobre la facturació que superi els 400.000 €.

La Cantina resta exclosa del càlcul del cànon.

9. OBLIGACIONS DEL CONCESSIONARI

El contractista haurà de complir, entre d'altres, les obligacions següents:

- Informació i atenció a l'usuari
- Implementació del sistema APPCC (Anàlisi de Perills i Punts Crítics de Control): L'adjudicatari haurà d'implementar, mantenir i actualitzar de forma contínua un Sistema APPCC complet que inclogui com a mínim:
 - Pla de neteja i desinfecció.
 - Pla de formació i higiene del personal manipulador.
 - Pla de manteniment d'instal·lacions i equips.
 - Pla de control de temperatures.
 - Pla d'eliminació i gestió de residus.
 - Pla de control de proveïdors.
 - Pla de traçabilitat.
 - Pla de control d'al·lèrgens (Reglament UE 1169/2011, 14 al·lèrgens regulats).
- Carta i menús actualitzats, amb indicació de preus, al·lèrgens, valor nutricional i tipologia de plat.
- Informació sobre la procedència dels productes (ecològics, de comerç just, de proximitat).
- Manteniment d'instal·lacions
- Compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals: L'adjudicatari i el TNC establiran els mitjans de coordinació i cooperació legalment establerts sobre Prevenció de Riscos Laborals d'acord amb el Reial Decret 171/2004.

L'adjudicatari haurà de tenir coneixement i participar en els plans d'emergència i evacuació del TNC

- Fulls de queixes i reclamació oficials de la Generalitat de Catalunya.
- D'acord amb la Llei 3/2020 de prevenció de pèrdues i malbaratament alimentari, l'empresa adjudicatària haurà d'oferir la possibilitat que els usuaris es puguin emportar el menjar no consumit en envàs compostable o reciclable.
- L'adjudicatari disposarà dels equipaments informàtics necessaris per validar els productes adquirits a través de la plataforma de venda del TNC i s'adaptarà a les condicions de venda de productes del TNC.

10. QUALITAT, MEDI AMBIENT I SOSTENIBILITAT

10.1. Qualitat

El servei haurà de garantir estàndards elevats de qualitat i orientació al client.

10.2. Sostenibilitat, gestió mediambiental i residus

L'adjudicatari haurà de:

- Incorporar productes ecològics
- Begudes: fomentar en la mesura del possible el consum d'envasos reutilitzables.
- Aplicar sistemes de recollida selectiva:
 - Disposar en tots els espais de papereres de segregació: paper/cartró, orgànica, envasos lleugers, vidre i rebuig.
 - Traslladar diàriament fora del TNC tots els residus generats per la prestació del servei.
- Reduir el malbaratament alimentari
- Elaborar informes de residus: Presentar al TNC un informe trimestral de residus amb tipologia, quantitats i certificats de gestors autoritzats.
- Programar el treball buscant el màxim estalvi energètic i hídric sense detriment del servei.
- Tenir un pla de formació del personal sobre bones pràctiques ambientals.

11. PROJECTE D'EXPLOTACIÓ PER A L'OFERTA TÈCNICA

Els licitadors hauran de presentar un projecte d'explotació dins de l'oferta tècnica que inclogui:

11.1 Pla d'explotació global de l'ecosistema de restauració

Presentació de la idea de negoci, l'equip directiu i operatiu, la descripció detallada del servei per a cadascun dels espais bàsics i opcionals, si s'escau; un estudi de mercat amb anàlisi DAFO, un pla de màrqueting integrat i un pla financer que demostrï la viabilitat econòmica de cada espai i del conjunt de l'explotació.

11.2 Organització del servei i posada en marxa

- Pla de posada en marxa del servei: tasques, calendari i garanties de continuïtat durant la transició.
- Dimensionament i organització del personal: adscripció per espai, torns, categoria i proposta d'uniformes.

- Procediments d'atenció al client i protocols de resolució d'incidències.
- Gestió dels residus i política ambiental.
- Pla de manteniment de les instal·lacions.

11.3 Proposta gastronòmica per espai

Oferta gastronòmica detallada per a cada espai bàsic i els opcionals que es vulguin oferir, amb llistat de productes i preus de venda al públic, menús i cartes de temporada, rotació de cartes i concepte gastronòmic alineat amb els valors del TNC. Com a mínim un exemple de menú per temporada (tardor-hivern i primavera-estiu).

11.4 Propostes de càtering

- Mínim 6 propostes bàsiques per a actes de promotors externs: una de 15 €, una de 20 €, dues de 40 € i dues de 60 € (IVA inclòs).
- Mínim 3 propostes per a actes interns (càterings per a artistes, pica-piques, còctels, etc.).

11.5 Maquinària, utensilis i equipaments aportats

Relació detallada de tots els elements a aportar per a cadascun dels serveis, i propostes de millora que augmentin el confort dels usuaris del TNC.

11.6 Tast de l'oferta gastronòmica

L'òrgan de contractació designarà com a màxim 4 persones per realitzar el tast de l'oferta gastronòmica a les instal·lacions del licitador, prèviament a l'obertura del Sobre C (oferta econòmica). El tast ha de ser representatiu de l'oferta per a cada espai.

12. FACTURACIÓ I CONTROL

12.1. L'adjudicatari haurà de portar una comptabilitat analítica per unitat de negoci, separant clarament els ingressos i despeses de cadascun dels espais que es vulguin explotar.

12.2. Informació a presentar:

- Informe de facturació per espai (articles, unitats venudes, import, data, mes i any).
- Informe d'afluència per franges horàries.
- Informe de manteniment preventiu i correctiu.
- Relació de personal adscrit al servei.

Trimestralment:

- Resultats d'anàlisis microbiològics certificats.
- Quantitats generades i gestionades de residus d'oli de cuina, amb certificat de gestor autoritzat.
- Informació de traçabilitat en la manipulació dels aliments.
- Informació econòmica detallada (personal, matèria primera, reposició de parament, reparacions, despeses generals).
- Xifra de vendes en euros i unitats per espai i acumulada.

13. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

13.1. Es constituirà una Comissió de Seguiment, formada per les següents persones:

- Jorge Mascaray, cap de projecte de manteniment i instal·lacions
- Montserrat Antolí, cap de patrocinis i lloguer d'espais
- Gabi Doz, coordinador tècnic de cessió d'espais

Les reunions entre l'adjudicatari i la Comissió de Seguiment del TNC tindran una periodicitat mínima mensual i, en tot cas, sempre que qualsevol de les parts ho convoqui. En aquestes reunions es farà el seguiment del servei, el compliment de les condicions contractuals, les incidències i les propostes de millora.

13.2. L'adjudicatari implementarà un sistema de control horari. La Comissió de Seguiment podrà sol·licitar en qualsevol moment informació sobre la presència de personal, la distribució de torns i qualsevol altra dada relacionada amb la gestió del Servei.

13.3 Durant els dos primers mesos de contracte, l'adjudicatari ha de presentar: detall de les inversions realitzades, còpia dels contractes de manteniment del personal, i inventari inicial dels equipaments.

14. MIGRACIÓ DEL SERVEI I CONTINUÏTAT EN EL CANVI D'OPERADOR

14.1. Amb la finalitat de garantir la continuïtat del servei de cafeteria, restauració, càtering i vending del TNC en el supòsit que l'empresa adjudicatària sigui diferent de l'operadora que presta el servei en el moment de l'adjudicació, s'estableix el present protocol de migració del servei. Aquest protocol és d'obligat compliment i forma part integrant de les obligacions contractuals de la nova empresa adjudicatària.

14.2. Període de transició

El període de transició tindrà una durada mínima d'un mes i màxima de dos mesos comptats des de la formalització del contracte. Durant aquest període, l'empresa sortint i la nova adjudicatària hauran de col·laborar activament per garantir la continuïtat operativa, d'acord amb les instruccions del TNC i sota la supervisió de la Comissió de Seguiment. La data concreta d'inici del servei per part de la nova adjudicatària s'acordarà entre el TNC i les dues empreses amb una antelació mínima de dos mesos respecte a la data prevista d'inici de la temporada teatral 2026-2027.

14.3. Obligacions de l'empresa sortint

Durant el període de transició, l'empresa sortint haurà de:

a) mantenir el servei en condicions normals d'explotació fins a la data efectiva de la transferència;

- b) facilitar a la nova adjudicatària i al TNC tota la informació operativa necessària, incloent-hi procediments, proveïdors, codis d'accés a sistemes informàtics i documentació APPCC actualitzada;
- c) lliurar l'inventari actualitzat dels béns del TNC al seu càrrec, en perfecte estat, d'acord amb l'Annex 2;
- d) col·laborar en la formació inicial del personal entrant, si ho sol·licita la nova adjudicatària; i
- e) retirar tots els seus equipaments, estocs i béns propis en el termini màxim de set dies naturals des de la data de transferència.

14.4. Obligacions de la nova adjudicatària

La nova adjudicatària haurà de:

- a) presentar, en el termini màxim de quinze dies naturals des de la formalització del contracte, un Pla de Posada en Marxa que inclogui el calendari de transició, les mesures de continuïtat del servei i la proposta d'uniformitat i comunicació;
- b) subrogar el personal existent d'acord amb la clàusula 5.3 del present plec i l'Annex 4;
- c) assumir la responsabilitat de la custòdia i conservació de tots els béns i equipaments del TNC des del moment de la signatura de l'acta de transferència d'inventari; i
- d) garantir que el servei estigui operatiu amb plena normalitat des del primer dia de la temporada teatral 2026-2027, sense interrupció ni degradació de la qualitat per causa del canvi d'operador.

14.5. Acta de transferència i responsabilitats

En la data efectiva del canvi d'operador, es formalitzarà una acta de transferència signada per l'empresa sortint, la nova adjudicatària i el TNC, que documentarà: l'inventari de béns transferits i el seu estat, el personal subrogat, la situació dels contractes de manteniment i proveïdors, i qualsevol incidència o desviació rellevant.

El TNC actuarà com a mediador en cas de discrepàncies entre les parts durant el procés de transició. Qualsevol dany o pèrdua detectada en l'inventari en el moment de la transferència serà responsabilitat de l'empresa sortint, excepte que es demostrï que és imputable a causes de força major.

14.6. Penalitzacions per incompliment

L'incompliment de les obligacions previstes en aquesta clàusula per part de qualsevol de les empreses participants en la transició (sortint o entrant) donarà lloc a les penalitzacions previstes al PCAP, sens perjudici de les accions de responsabilitat civil i

contractual que corresponguin. En particular, la interrupció no justificada del servei durant el període de transició es considerarà un incompliment greu.

ANNEXOS

Es publicaran en documents separats en l'anunci de licitació al perfil del Contractant del TNC.

- Annex 1: Plànols i espais d'explotació (tots els outlets).
- Annex 2: Inventari de maquinària i instal·lacions propietat del TNC.
- Annex 3: Relació de personal susceptible de subrogació i condicions laborals actuals.

Paul Bredin

Director d'Infraestructures i manteniment

Barcelona, 11 de juny de 2026