

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS RELATIU AL
CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT DE PRODUCTES DE NETEJA I D'UN
SOL ÚS I EL SEU TRANSPORT PER ATENDRE ELS SERVEIS DE
RESTAURACIÓ DE “PARC D'ATRACCIONS DEL TIBIDABO, S.A.U” AIXÍ
COM DEL SEU ASSESSORAMENT**



1. ANTECEDENTS

1.1. Qui som?

Parc d'atraccions Tibidabo, S.A. (PATSA) és una societat participada 100% per l'Ajuntament de Barcelona i Barcelona de serveis Municipals, S.A. (B:SM).

L'activitat de PATSA consisteix en dirigir l'explotació del Parc d'atraccions com a espai de la ciutat de Barcelona, l'Àrea Panoràmica i el Funicular, així com dels centres de restauració de les instal·lacions del Parc.

El compromís amb la qualitat dels nostres serveis ens porta a establir un sistema de comunicació amb les nostres clientes i clients, col·laboradores i col·laboradors, empleades i empleats, que permeti conèixer en tot moment els seus desitjos, inquietuds, impressions i opinions per adaptar i millorar la nostra oferta, polítiques d'actuació i tracte al client.

Aquest compromís forma part de l'estratègia de gestió conjunta per aportar la satisfacció i gaudiment dels màxims ciutadans de Barcelona.

1.2. Missió del Tibidabo

El Parc d'Atraccions Tibidabo és un Parc centenari de la ciutat de Barcelona que té com a missió "Fer que tothom que es relacioni amb Tibidabo es senti feliç".

1.3. Valors del Tibidabo

Els valors que tenim i que ens acompanyen a aconseguir la missió són:

- Seguretat
- Compromís
- Solidaritat
- Passió
- Passió per les persones

1.4. Eixos estratègics del Parc d'atraccions Tibidabo:

Els quatre eixos estratègics del Parc d'atraccions Tibidabo són:

1.4.1. Solidaritat

El Tibidabo és un Parc compromès socialment, s'esforça en desenvolupar projectes, i iniciatives socials i en recolzar i dur a terme actes culturals i educatius.

Principals accions:

- UNICEF: El Parc dels nens. Tibidabo ha d'esdevenir el Parc de la infància, desenvolupant una tasca de suport i conscienciació en col·laboració amb aquesta Fundació.
- Desenvolupament d'accions solidaries amb convenis amb ONGs i entitats sense ànim de lucre i festes solidaries com l'Estiu Sense Barreres o la Festa del Cor.
- Acció social: Preus familiars, com el passi Tibiclub, i avantatges pels col·lectius més desfavorits. Contractació centres de Reserva Social.

1.4.2. Educació

El Tibidabo, Parc educador, esdevindrà partícip en l'educació: activitats didàctiques on desenvolupar i ampliar coneixements a diferents nivells i obert a tothom.

Principals accions:

- Noves activitats i espais lúdics/didàctics com l'espai LEGO.
- Oferta gastronòmica: desenvolupar el concepte d'alimentació saludable.

1.4.3. Sostenibilitat i eficiència

Implantar mesures adreçades a aconseguir un Parc mediambientalment sostenible per, d'aquesta manera, contribuir a la resiliència i sostenibilitat globals de l'ecosistema on estem integrats (Parc de Collserola).

Principals accions:

- Potenciar l'accés en transport col·lectiu en decrement de l'ús del transport privat per a l'accés a les instal·lacions del Parc.
- Augmentar la capacitat d'autosuficiència energètica del Parc.
- Ús d'energies renovables: Mini eòlica, geotèrmica i solar.

- Minimització i racionalització de consums.
- Maximització de la recollida selectiva i minimització dels residus generats.

1.4.4. Experiències

El Parc es converteix en generador d'experiències, treballant en la millora continua dels seus serveis a les clientes i clients, integrant a tots els agents implicats en la gestió i assegurant la qualitat i excel·lència en tots els procediments.

Principals accions:

- Renovació i noves atraccions.
- Intervencions i reforma d'atraccions existents.
- Oferta gastronòmica.
- Rehabilitació dels espais actuals de restauració.
- Millora de la oferta gastronòmica per tal de fer-lo referent del menjar saludable.

Excel·lència en la gestió:

- Treballar segons el model EFQM de l'Excel·lència en la gestió empresarial i assolir el segell de plata.

2. POLÍTICA DE QUALITAT I MEDI AMBIENT

Des del Parc d'atraccions Tibidabo garantim el compliment de la legislació vigent i vetllem per garantir el compliment dels requisits legals en matèria de medi ambient, així com dels que s'estableixen de manera voluntària.

2.1. Compromís amb la clientela

- ✓ Emocionar amb atraccions, espectacles i activitats per a totes les edats, amb una oferta dinàmica, renovada i innovadora.
- ✓ Posar a disposició dels clients un conjunt de canals que facilitin una comunicació fluida.
- ✓ Donar valor a les seves aportacions estudiant-ne la viabilitat i adquirir un compromís de resposta i implementació en un marc d'escolta activa ràpida i eficient.

- ✓ Garantir que se'ls tractarà amb amabilitat, respecte i eficàcia.

2.2. Compromís amb les empleades i empleats

- ✓ Impartir formació contínua i adequada a les treballadores i treballadors, que potenciï les seves aptituds i habilitats, per tal de garantir-ne el desenvolupament professional dins l'empresa.
- ✓ Desenvolupar la nostra activitat vetllant sempre per la salut i la seguretat de totes les treballadores i treballadors.
- ✓ Assegurar un àmbit de treball basat en el respecte i mantenir uns canals de comunicació bidireccionals i eficaços, que en garanteixin l'accés fàcil i la fiabilitat de la informació.
- ✓ Fer partícips a les treballadores i treballadors en la gestió del parc a través de l'escolta activa i mitjançant projectes de participació, com el B:SM CREA.

2.3. Compromís amb les instal·lacions

- ✓ Oferir instal·lacions segures en bon estat de neteja i bona imatge.
- ✓ Treballar per seguir adequant les instal·lacions perquè siguin accessibles per a tothom.
- ✓ Mantenir el patrimoni actual del parc, respectant el passat, valorant el present i avançant cap al futur.

2.4. Compromís amb la societat

- ✓ Realitzar accions socials dirigides als col·lectius desfavorits, ja sigui per les seves  dicions físiques, psíquiques o socials.
- ✓ Fomentar els valors educatius del parc i transmetre coneixements a través de l'oferta d'atraccions, d'activitats didàctiques i de la resta d'activitats educatives que es puguin desenvolupar.

- ✓ Gestionar, amb criteris d'eficiència i sostenibilitat, els recursos naturals, els residus i la mobilitat per accedir al Parc d'una manera eficient i òptima, incloent el compromís per la protecció del medi ambient i la prevenció de la contaminació.
- ✓ Actuar per millorar la integració amb l'entorn natural del Parc de Collserola.
- ✓ Fomentar i divulgar la cultura del medi ambient i involucrar-hi tots els agents implicats.
- ✓ Posar a disposició de les proveïdores i proveïdors els canals necessaris per mantenir una comunicació fluida al mateix temps que s'assegura un àmbit de treball basat en el respecte i en l'escolta activa.
- ✓ Transparència amb objectiu d'informar a la societat sobre temes comercials, financers, de gestió i els resultats de l'empresa.

3. OBJECTE

L'Objecte de la contractació és la del subministrament de productes de neteja i productes d'un sol ús i el seu transport per atendre als centres de restauració del Parc d'atraccions, incloent la producció i/o compra, distribució i entrega així com de l'assessorament en matèria de restauració.

4. ABAST

El servei aplica als centres de restauració gestionats pel parc d'atraccions.

5. CONDICIONS TÈCNIQUES

5.1. ESPECÍFIQUES DEL SUBMINISTRADOR

Tant els proveïdors, com els fabricants dels productes que seran objecte del subministrament, hauran d'estar acreditats i subjectes a les instruccions i normativa vigents, essent responsable directe l'adjudicatari de les alteracions que puguin sofrir els productes que hagin de ser subministrats.

5.2. QUALITAT DEL MATERIAL SUBMINISTRAT

- 5.2.1. La qualitat dels productes de neteja i d'un sol ús subministrat haurà de ser, com a mínim, la referida en aquest Plec de Condicions Tècniques, valorant-ne la utilització per part dels licitadors de productes que redueixin l'ús del plàstic.
- 5.2.2. Per tal de poder acreditar la mateixa, els licitadors hauran d'aportar una certificació específica, acreditativa de que els productes que seran objecte del subministrament són primeres marques del mercat, presentant un detall de les mateixes.
- 5.2.3. Els licitadors hauran d'acreditar documentalment que els productes subministrats procedeixen d'empreses autoritzades, amb el seu número de Registre Sanitari vigent i les corresponents claus i activitats correctes, d'acord amb cadascun dels productes. Aquesta dada acreditarà que els productes que es subministraran han estat sotmesos als controls sanitaris i de qualitat pertinents, d'acord amb el que estableix la normativa vigent en la matèria.

5.3. CONDICIONS ESPECÍFIQUES DEL SUBMINISTRAMENT

- 5.3.1. En els envasos dels productes haurà de constar d'una forma llegible, clara i visible a simple vista, a quin punt de venda pertany, i s'haurà d'identificar el producte cada setmana, per exemple amb algun codi de colors, per tal de facilitar la identificació de remeses i així respectar el sistema d'emmagatzematge FIFO.
- 5.3.2. Es pactarà amb l'adjudicatari el sistema idoni per tal de facilitar la identificació de productes i zones d'emmagatzematge, així com es realitzaran conjuntament  revisions periòdiques del mateix

5.4. PERSONAL

Tot el personal assignat al servei adjudicat, dependrà únicament de l'Adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest personal i PATSA o l'Ajuntament de Barcelona, existeixi cap vincle de dependència laboral. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del

contracte i a efecte de control de la legalitat, l'Adjudicatari vindrà obligat a especificar les persones concretes que executaran les prestacions acreditant la seva afiliació i situació d'alta en la Seguretat Social. Durant la vigència del contracte, tota substitució o modificació d'aquelles persones haurà de comunicar-se prèviament a PATSA i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

El personal haurà d'estar degudament uniformat i identificat, podent PATSA exigir en qualsevol moment el compliment d'aquest punt.

Tot el personal haurà de portar un vestuari adequat que garanteixi les condicions higièniques necessàries per l'accés als punts de venda i càmeres corresponents, per tal de donar compliment als EPI's prescrits a la Llei 31/95 de Prevenció de Riscos Laborals.

Tot el personal haurà de tenir formació acreditada en manipulació d'aliments

5.5. CONDICIONS ESPECIALS DEL LLIURAMENT

Els productes es subministraran a cada centre indicat a l'annex 1 i es col·locaran dins els magatzems, i càmeres positives i negatives que a l'efecte indiqui PATSA, seguint la normativa APPCC, degudament ordenats seguint el sistema FIFO.

Els dies i horaris de lliurament dels productes es concretaran a cada comanda.

5.6. DETALL DE QUALITAT DELS PRODUCTES SUBMINISTRATS

La qualitat mínima dels productes que l'Adjudicatari hagi de subministrar és la que s'indica als Annexos de productes que formen part de la documentació d'aquesta licitació. No obstant, a continuació es detallen les qualitats mínimes d'alguns dels productes que seran objecte del subministrament, la qual haurà de ser respectada pels licitadors en les ofertes que presentin, podent, no obstant, aquests, presentar una oferta amb productes de qualitat superior a la indicada.

1) Material d'un sol ús

El Material d' un sol ús destinat a ús alimentari haurà de ser compostable o 100% reciclable.

5.7. ESPECIFICITATS RELATIVES A L'ADAPTACIÓ DEL PROGRAMA INFORMÀTIC

L'adjudicatari proveirà un sistema informàtic de compres que permeti el control de comandes, entregues, albarans, devolucions i tot allò relacionat amb el servei post venda.

Aquest programa haurà de tenir com a mínim un nivell d'aprovació de comanda en funció de l'import.

L'adjudicatari restarà obligat a realitzar el manteniment del programa informàtic durant la vigència del contracte, tenint l'obligatorietat de solucionar les incidències que es presentin al mateix en el termini de 24 hores a partir de la notificació de PATSA.

L'Adjudicatari realitzarà o encarregarà, al seu càrrec, tots aquells treballs necessaris per que el seu programa i el programa actual de gestió de restauració de PATSA, s'adaptin i existeixi un traspàs de forma automàtica correcte d'informació que permeti obtenir una correcta imputació de compres, calcular els marges de venda e inventaris.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari coordinar i executar la solució d'aquest traspàs d'informació del sistema de comandes i facturació de l'adjudicatari al de gestió de PATSA conjuntament amb l'empresa mantenidora del sistema de gestió de restauració de PATSA.

Aque[REDACTED] implantació s'ha de realitzar en el termini màxim de 30 dies des de l'inici de la prestació del servei.

L'adjudicatari ha de garantir que durant el període d'implantació, PATSA podrà realitzar el servei amb les condicions actuals.

L'empresa licitadora es farà responsable de la formació del personal de PATSA encarregat de la realització de les comandes, així com de la provisió dels equips necessaris per al procés.

5.8. ORGANITZACIÓ DE L'EQUIP DE TREBALL

L'adjudicatari haurà de facilitar a PATSA la planificació i d'organització de l'equip humà en relació a les necessitats del subministrament objecte del contracte abans de l'inici del servei.

L'Adjudicatari designarà per la seva part, un responsable o encarregat del servei per al seguiment dels treballs, qualitat del servei i supervisió del personal assignat, el qual actuarà com representat de l'Adjudicatari davant els responsables designats per PATSA per aquest contracte i haurà d'estar localitzable en horari comercial de 8h a 20h. els 365 dies de l'any.

L'encarregat haurà de donar resposta a PATSA, davant d'una petició d'aquesta, en un termini no superior a 24 hores.

PATSA podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'Adjudicatari, que restarà obligat, a la substitució d'una persona assignada en aquest servei, que al seu criteri no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats, i l'Adjudicatari donarà compliment d'aquest requeriment, dins d'un termini màxim de 48 hores des de la seva recepció.

5.9. ALTRES CONSIDERACIONS

El material descartable, (per exemple: gots, plats, tovallons..). haurà de ser personalitzat o bé amb les directrius d'imatge que s'acordaran amb PATSA. Tot el material ha de ser compostable o 100% reciclable.

L'adjudicatari, com a proveïdor dels productes de neteja haurà d'elaborar i mantenir la documentació necessària referent als plans de neteja per als centres de restauració, de PATSA, per tal que PATSA pugui actualitzar el seu manual d'APPCC.

5.10. CONDICIONS DE LLIURAMENT

PATSA realitzarà les comandes de forma diària, de dilluns a diumenge. Feta la petició de subministrament, l'adjudicatari haurà de lliurar la comanda en el termini que li especifiqui PATSA per a cada cas concret. La petició es farà amb una antelació mínima de vint-i-quatre (24) hores i haurà de ser lliurada per l'adjudicatari com a màxim en el termini de les trenta-dues (32) hores següents a la petició de PATSA.

PATSA no disposarà en cap dels centres en els que s'hagi de fer el lliurament, de magatzem per garantir estocs.

Amb cada lliurament de comanda, l'adjudicatari donarà el corresponent albarà, per duplicat, degudament complimentat, el qual haurà de ser signat pel responsable que designi PATSA, restant una còpia en poder d'aquest i lliurant una còpia a l'adjudicatari. L'adjudicatari haurà d'adjuntar aquest albarà a la factura que emeti a PATSA.

El lliurament de la comanda es farà a la data, hora i lloc especificat a la comanda.

PATSA podrà sol·licitar, de forma extraordinària, el subministrament puntual d'un producte en un termini màxim de 24 hores.

Es considerarà "trencament d'estocs" la impossibilitat de prestar servei complet en un punt de venda a causa del no subministrament del producte per part de l'adjudicatari. En aquest cas, l'adjudicatari es compromet a solventar les ruptures d'estocs en termini no superior a 48 hores substituint mentrestant el producte per un de similars característiques i preu.



5.11. ESPECIFITATS EN MATÈRIA DE MEDI AMBIENT/SOSTENIBILITAT

L'adjudicatari resta obligat a treballar d'acord amb la Política de Qualitat i Medi Ambient de PATSA fent un ús racional dels recursos naturals i gestionant, correctament, els

residus així com complir les especificitats en matèria de medi ambient que s'indiquen a continuació

1. Minimitzar les emissions relacionades amb el transport i els desplaçaments necessaris per a l'execució del contracte.
2. Reutilitzar i/o reciclar els residus derivats dels serveis prestats a PATSA, amb objecte del contracte, i durant l'execució del mateix, així com la seva recollida selectiva, i gestió dels mateixos a través d'un gestor autoritzat
3. Formar al personal destinat a l'execució del contracte en els aspectes ambientals relacionats (gestió de residus, eficiència en el consum energia, utilització de materials fungibles, etc).
4. Dins de l'execució de l'Objecte del contracte, l'adjudicatari minimitzarà l'ús d'embalatges per als productes entregats a PATSA.

Els criteris de sostenibilitat requerits en aquest plec són de caràcter obligatori i es remeten a aquells que li afectin especificats per les guies de compra sostenible de l'ajuntament de Barcelona:

https://www.ajsosteniblebcn.cat/es/guias-de-compra-y-contratacion-sostenible_2059

- La Mesura de govern de contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals (2013),
- el Decret d'Alcaldia sobre contractació pública responsable amb criteris socials i ambientals (2013)
- Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular
- A la present licitació també aplica el Compromís ODS 2030 en concret el ODS 12: Producció i consum responsables.

5.12. TREBALLS D'ASSESSORAMENT

PATSA realitza cada any la revisió de la seva oferta als diferents centres de restauració i determina la necessitat de realitzar canvis, així mateix, PATSA realitza implantacions de nous punts de venda.

L'adjudicatari s'obliga a donar servei dels diferents productes sol·licitats per PATSA, amb les condicions de la resta de productes, i segons preus de mercat.

Aquests productes hauran de ser de la qualitat com a mínim de la descrita en el punt nº 5.7 en el present plec de condicions.

S'ha tingut en compte per al càlcul de l'import la inclusió dels següents treballs d'assessorament en matèria de restauració:

A trets generals, els treballs d'assessorament es vincularan a la millora de l'experiència de la restauració al parc, assessorant en aspectes des de la diversitat com la qualitat i imatge dels productes de restauració, i que com a conseqüència provoquin una millora tant en la satisfacció del client com en l'increment de les vendes. El licitador haurà de realitzar aquest assessorament en base als 2 criteris que s'exposen a continuació:

1. Assessorament tècnic dels productes d'un sol ús del parc

L'adjudicatari haurà d'assessorar a PATSA en matèria de productes d'un sol ús davant de possibles modificacions de l'oferta del parc, que millori la presentació dels productes i els facin més atractius per a la venda, garantint la qualitat i la seguretat del producte que conté (barquetes, caixetes, paperines, etc).

2. Assessorament de productes de neteja

L'adjudicatari haurà d'establir visites amb una periodicitat mínima cada 2 mesos amb PATSA, per a oferir un assessorament a nivell d'ajudar a PATSA en l'ús dels productes de neteja segons la necessitat específica de cada punt de venda, contribuint a la seguretat i a un correcte desenvolupament dels procediments establerts. També s'haurà de realitzar una formació operativa als operadors cada cop que PATSA ho requereixi.

El perfil de l'assessor ha de disposar d'experiència demostrable orientada al sol·licitat al present plec.

5.13. CONTROL I SEGUIMENT DE LA QUALITAT DELS ARTICLES I DEL SERVEI

PATSA realitzarà controls interns per al seguiment i control tant de la qualitat dels productes subministrats com per la qualitat del servei, els resultats dels mateixos seran tractats en reunions periòdiques amb una periodicitat mínima semestral, on es reuniran per una part el responsable o encarregat del servei per al seguiment dels treballs designat per l'adjudicatari, i per altra banda el responsable del contracte de PATSA o persona en qui delegui.

6. FACTURACIÓ VARIABLE

En relació als controls dels ANS (Acords nivell de servei)i, BSM establirà una sistema de facturació variable, en funció del grau d'acompliments i de la qualitat dels serveis realitzats.

Penalitzacions / Bonificacions	Acords a Nivell de Servei	Criteris d'acompliment/Incumpliment	Penalització/Bonificació
Penalitzacions	Acompliment lliurament de totes les unitats descrites en la data indicada en la comanda	Incompliment dels terminis de lliurament de totes les unitats descrites en la data indicada en la comanda	Penalització de un 2 % sobre l'import de la comanda
Bonificació	No tenir cap penalització durant un període de facturació mensual		Es retornarà un 50% de l'import penalitzat per tots els conceptes anteriorment indicats.

Barcelona,

BRUNO QUEROL
PEREZ - DNI

(TCAT)

Firmado digitalmente por
BRUNO QUEROL PEREZ -
DNI (TCAT)
Fecha: 2023.02.09 15:51:18
+01'00'

Bruno Querol Pèrez

Cap unitat Operacions

Parc Atraccions Tibidabo S.A.

ANNEX NÚM. 1

PUNTS DE SUBMINISTRAMENT

Horari de subministrament general 08:30h A 10:30h.

1.1,- ENTRADA DE SUBMINISTRAMENT 1	PUNT DE VENDA	MAGATZEMS
Per edifici TV3 - O plaça principal	AEROPORT	PROPI ZONA OFICINES
	XURRERIA FLORIDA	ZONA OFICINES
	LA TERRASSA DE L'AEROPORT	PROPI
	FOODTRUCK KRÜEGUER	CAFÉ PASSATGE
	BEN & JERRY'S	AEROPORT PROPI
	TIBIDOLÇ	PROPI
	MIRADOR	AEROPORT ZONA OFICINES
	CAFETERIA SOMNIS	PROPI
	CARRETS ZONA ALTA	PROPI
	XURRERIA	PROPI
	BARBAPAPA	ZONA OFICINES
	HOT DOG	AEROPORT ZONA OFICINES
	MASIA MENJADOR DE PERSONAL	PROPI
	MASIA CAFETERIA TERRASSA	PROPI
	VENDING	EDIFICI TV3
1.2,- ENTRADA DE SUBMINISTRAMENT 2		
Zona Huracan	TERRASSA DAMM	PROPI
	FOODTRUCK FRIGO	PROPI
	PIRATTA	PROPI
	BAR ESTACIÓ	PROPI
	FOODTRUCK DIAVOLO	PROPI
	CARRET HURAKAN	PROPI
	CARRETS ZONA BAIXA	PROPI
	LA TAVERNA DEL CASTELL	PROPI