

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

CLÁUSULAS

1. Objeto.

1.1 El presente Pliego, tiene por objeto la prestación de los servicios de restauración que serán prestados en la sede del Consorcio Casa de América, sita en el Paseo de Recoletos nº 2 28001 – Madrid.

En dicho contrato se encuentran incluidos los siguientes cometidos:

- Servicio de catering de las actividades propias del Consorcio y las contratadas por terceros en las instalaciones señaladas por el Consorcio.
- Gestión de restaurante
- Gestión de cafetería
- Gestión de terraza
- Gestión del espacio denominado Club Pasión Habanos

1.2 Se informa de que no existe reglamentación o normativa específica que regule la materia objeto de contratación.

El contenido de los pliegos de prescripciones técnicas y de cláusulas administrativas particulares revestirá carácter contractual, por lo que deberán ser firmados, en prueba de conformidad por el Adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato.

2. Modificaciones.

En el caso de que se planteen nuevas necesidades no previstas en el vigente contrato, el Consorcio Casa de América podrá solicitar, y la empresa adjudicataria realizará, las prestaciones no previstas en este pliego. Se tendrán que acordar precios de estos extras si se precisan.

3. Iniciación del servicio

El Adjudicatario se obliga a comenzar la prestación del servicio el día siguiente al de adjudicación del presente concurso, una vez firmado el contrato, en cuanto así se lo ordene la Dirección de Gerencia del Consorcio, o en la fecha que se acuerde en el contrato firmado si fuera distinta de la anterior. Se obliga a empezar los servicios de catering a partir del 1 de Enero, el comienzo del resto de servicios no podrá exceder del plazo que el adjudicatario haya determinado en su propuesta para la realización de obras de mejora y/o adecuación de los espacios, y que en cualquier caso, no podrá



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

ser superior al tiempo especificado en el PCAP.

Durante ese tiempo el pago del canon será un porcentaje del canon anual acordado por contrato, que determinará en su oferta cada licitante, el cual, no podrá ser inferior al porcentaje especificado en PCAP. La no realización de las reformas o adecuaciones en el tiempo estipulado en la propuesta se penalizará según lo estipulado en el PCAP.

4. Condiciones de explotación

4.1 La ejecución del servicio se realizará a riesgo y ventura del adjudicatario, y este no tendrá derecho a indemnización por averías, pérdidas o perjuicios ocasionados por la explotación del servicio, ni por la disminución de usuarios que pudiera producirse en relación con el previsto inicialmente. Tampoco tendrá derecho a indemnización por la extinción del contrato al cumplirse el plazo de vigencia del mismo o de cualquiera de sus prorrogas.

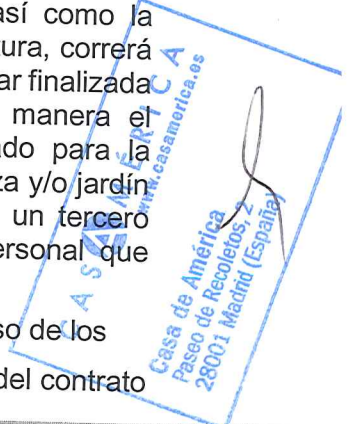
4.2 Casa América pondrá a disposición del Adjudicatario, los locales destinados a la explotación del servicio de cafetería, restaurante y terraza, locales que se encuentran debidamente acondicionados para la prestación de dichos servicios.

4.3 El espacio denominado "Club Pasión Habanos" es un espacio abovedado de aproximadamente 45 m2 situado en el semisótano con una entrada a través de la galería Guayasamin y acceso interno a la cocina, con un horario similar al de la terraza.

Este espacio podrá ser explotado por el Adjudicatario, para el uso que proponga a Casa de América donde especificará el uso o usos a los que destinará dicho espacio, quedando excluidos usos tales como: salas de juegos, salas de espectáculos, cine, comercio de productos diferente de gastronómicos y similares.

4.4 La limpieza diaria de los espacios comunes, incluida la entrada del jardín hasta el palacio y la de los baños, correrá a cargo del Consorcio, de lunes a viernes de 11:00 a 20:30. Sin embargo, la limpieza de dichas zonas, que deba realizarse como consecuencia de la actividad de la terraza, así como la recogida de la basura generada fuera del horario normal de apertura, correrá a cargo del Adjudicatario. Esta limpieza debe llevarse a cabo y estar finalizada antes de la nueva apertura al público del Palacio. De igual manera el adjudicatario deberá contratar vigilante de seguridad uniformado para la entrada del jardín siempre que tenga alguna actividad en la terraza y/o jardín sea propia, como por ejemplo la terraza de copas, o sea de un tercero gestionado a través del adjudicatario. Esto sin perjuicio del personal que requiera para el control de entrada cuando lo estime oportuno.

4.5 El Adjudicatario deberá garantizar el mantenimiento en perfecto uso de los equipos, mobiliario e instalaciones, de forma que a la finalización del contrato



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

sean devueltos a Casa de América en el mismo estado en que fueron entregados, con el desgaste normal por el paso del tiempo Anexo 2. El adjudicatario deberá realizar un informe 0, en el plazo inferior a un mes, en el que indique el estado correcto o no de dichos equipos, mobiliario, etc.

- 4.6 La empresa adjudicataria deberá cuidar, de forma muy especial, la limpieza de los locales de cocina con todos sus elementos útiles y menaje de cafetería y comedor, office, cámaras, fregaderos, etc., así como evacuar todos los productos de deshecho en los contenedores de basura; éstos se ponen a disposición de los servicios municipales de recogidas de basuras diariamente en el horario estipulado por dichos servicios municipales. La empresa adjudicataria es la responsable del cumplimiento de la condición aludida, corriendo de su cargo la totalidad de los gastos que pudieran derivarse por este servicio. Deberá además presentar un plan con los protocolos de limpieza que va a seguir, así como una propuesta de gestión de residuos.
- 4.7 El Adjudicatario asumirá la reparación por el deterioro que se produzca en las zonas comunes asignadas para su uso, así como aquellos desperfectos que genere el trasiego de mercancías en zonas de paso.
- 4.8 Será obligatorio que Adjudicatario se coordine y establezca un plan de acción junto con el servicio de limpieza de Casa de América para el montaje y desmontaje de los servicios de catering que se presten durante el horario de apertura, deberá establecer conjuntamente y de acuerdo con el servicio de limpieza los roles, responsabilidades y funciones de cada uno para tal fin.
- 4.9 Las zonas de oficio y catering han de permanecer en orden y limpias una vez concluidas las actividades diarias. Durante la jornada laboral los objetos allí depositados no pueden obstaculizar el paso y se tienen que escamotear a la vista del público aquellos elementos que habitualmente quedan almacenados en dichas zonas. Este punto será de especial valoración durante las auditorias.
- 4.10 El Adjudicatario debe retirar y almacenar el material utilizado (botellas, elementos de vajilla, mobiliario, etc.) de las salas y de las zonas reservadas para catering diariamente y/o una vez haya finalizado el servicio.
- 4.11 Las salidas de emergencias deben estar libres de obstáculos y completamente practicables, tanto en la zona del oficio como en la del rellano contiguo a la escalera. Cualquier sanción que se imponga a Casa de América en este sentido y cuya responsabilidad sea del adjudicatario, Casa América podrá requerirle el importe de la misma para satisfacer su pago.
- 4.12 La descarga de suministros y la recepción de los mismos se realizará a través de la puerta del restaurante situada, en el Paseo de Recoletos. Si por alguna circunstancia de tamaño y cantidad de la mercancía no se pudiera realizar en dicha puerta, se deberá solicitar permiso previo a Casa América para la apertura de la puerta del jardín para su acceso, para lo cual y como mínimo, siempre deberá haber una persona responsable por parte de la empresa adjudicataria que reciba el suministro, que se asegure de que no se



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

provocan desperfectos en su trasiego y que queda adecuadamente almacenado sin dejar a la vista material en zonas de paso público (como pasillo del semisótano o jardín). La puerta del Jardín se abre habitualmente a las 11h.

- 4.13 Casa de América pondrá a disposición del Adjudicatario varios espacios para el almacenamiento de materiales, mobiliario, etc.:

- Planta baja de Casa de Muñecas, de aproximadamente 24 m2,
- Sala contigua a las puertas de salidas de emergencia de la Sala de Cine, con una superficie de aproximadamente 12 m2

El Adjudicatario será el responsable de mantener el correcto estado de orden y limpieza de dichos espacios, así como de cualquier desperfecto que pudiese aparecer en ellos durante el transcurso del contrato. Una vez finalizado el mismo se devolverán en perfectas condiciones de uso. De requerir más espacio de almacenamiento, deberá proveerse de un espacio fuera del Palacio de Linares, cuyo coste correría a su cargo.

- 4.14 En los espacios enumerados en el punto anterior, Casa de América suministrará luz eléctrica y agua, con un cargo al adjudicatario especificado en el punto 5.9.

- 4.15 El Adjudicatario, no podrá almacenar ningún tipo de mobiliario, mercancía, materiales etc., en ningún otro espacio dentro del recinto del Consorcio Casa América, que no sean los espacios especificados en el punto 4.12. Se deberá mantener siempre despejada la plataforma ubicada en la terraza, así como la parte trasera del jardín, que da a Paseo de Recoletos.

5. Instalaciones, mobiliario y menaje

- 5.1 El Consorcio Casa de América pondrá a disposición del Adjudicatario las instalaciones y mobiliario necesarios para la explotación del servicio que se relacionan en el Anexo I, en perfectas condiciones de uso. Al comenzar dicha explotación, Casa América levantará, junto con el Adjudicatario, acta del inventario de todos los medios materiales que se ponen a su disposición, así como del estado de los mismos y que será anexo al contrato de servicio a firmar.
- 5.2 La variación de bienes, tanto si es por la retirada o aportación de nuevos bienes, ya sea por cuenta del Adjudicatario o por cuenta de Casa de América, quedará reflejada en un acta que se añadirá como anexo al acta del inventario formalizada al inicio el contrato.
- 5.3 Antes de la terminación del contrato o de su prórroga, se realizará por parte de Casa América, un estudio detallado del estado de los locales e instalaciones, así como el inventario del mobiliario y enseres de su propiedad,

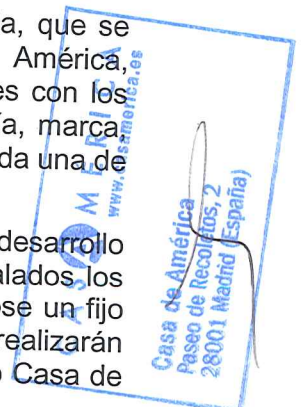


PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

viniendo obligado el adjudicatario a la reposición, subsanación o abono de desperfectos y averías efectuados por el uso indebido de los mismos, dejando todo lo citado anteriormente en condiciones óptimas de higiene y limpieza para el próximo concesionario.

- 5.4 Cualquier nueva instalación, maquinaria o utillaje que se pretenda instalar en las dependencias de la explotación deberá contar con la autorización expresa de los órganos de dirección del Consorcio, y los todos los gastos que conlleve, serán de cuenta del Adjudicatario.
- 5.5 En particular, serán de cuenta del Adjudicatario las instalaciones o reparaciones necesarias en evitación de posibles humos y olores. En todo caso, deberá obtener los correspondientes permisos y autorizaciones, sin cuyo requisito el Consorcio no podrá consentir la ejecución de tales instalaciones o reparaciones. Se deberá incluir en la oferta un plan de mantenimiento de dichas instalaciones.
- 5.6 Serán de cuenta del Adjudicatario todas las reparaciones, mantenimiento y conservación de la maquinaria y mobiliario, así como la reposición del utillaje, según el inventario Anexo I. Deberá contar con el informe positivo de la Dirección de Gerencia del Consorcio para cualquier manipulación del material que tiene en depósito. Al término del contrato el Adjudicatario deberá abonar los desperfectos que se observen que excedan del deterioro normal que se deriva de un uso correcto.
- 5.7 El Adjudicatario deberá comunicar, a la mayor brevedad posible, las deficiencias que observe en las instalaciones y suministros generales (agua, electricidad, etc.) así como cualquier otra irregularidad que pueda repercutir en el servicio a prestar o en las condiciones generales de seguridad.
- 5.8 El Adjudicatario deberá contar para el servicio con dos tipos de vajilla. Una de ellas será utilizada para comidas y cenas de alto nivel en Palacio, para un máximo de 180 personas sentadas y deberá tanto la vajilla, como la cristalería, como la cubertería ser de alta calidad, elegante y digna de un establecimiento hostelero del más alto nivel.
El Adjudicatario deberá presentar además, dos modelos de vajilla, que se utilizará para el resto de los servicios, entre los cuales Casa América, seleccionará una. Se valorará en ella que sea de colores acordes con los espacios del palacio. Se debe detallar en la propuesta: infografía, marca, modelo y número de unidades de cada una de los elementos de cada una de las vajillas propuestas.
- 5.9 Los gastos de suministros (electricidad y agua), precisos para el desarrollo del servicio o que se produzcan en los locales donde estén instalados los servicios, serán por cuenta de la empresa adjudicataria, cobrándose un fijo de 30.000 euros al año, prorrateados en 2 pagos al año, que se realizarán antes del día 10 en los meses de marzo y septiembre al Consorcio Casa de América.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

- 5.10 Este fijo de 30.000 euros se revisará anualmente tanto al alza como a la baja en base a la variación anual del IPC de la energía eléctrica.
- 5.11 No se podrán utilizar bombonas de gas y/o depósitos portátiles de combustibles, en ningún caso, sin autorización expresa y por escrito de Casa de América. Su uso abusivo o descuidos reiterativos e injustificados por parte del Adjudicatario o cualquiera de sus empleados será objeto de sanción, por parte del Consorcio.
- 5.12 Los anuncios que se pretenda colocar en los locales e instalaciones afectos a la explotación del servicio deberán ser autorizados, previamente y por escrito, por la Dirección de Gerencia del Consorcio.
- 5.13 Toda la señalética que Adjudicatario considere necesaria deberá ser aprobada previamente por la Dirección de Gerencia.

6. Horarios

- 6.1 El Adjudicatario deberá prestar el servicio de catering de manera regular y continuada, ajustándose al horario que fijen los órganos de Dirección del Consorcio, de acuerdo con las necesidades y previsiones de la oferta, así como de las ordenanzas municipales vigentes.
- 6.2 El Adjudicatario gestionará los servicios de restaurante, cafetería y terraza con oferta de coctelería, ajustándose al horario previsto en la oferta y a las ordenanzas municipales.
- 6.3 El horario de carga y descarga de los proveedores se realizará, previo acuerdo con el Consorcio, con arreglo a las normas generales o específicas que para estas operaciones estén establecidas o puedan establecerse. A tal efecto el adjudicatario presentará una relación de proveedores, vehículos y personal de reparto habituales. Igualmente será responsabilidad del adjudicatario la comunicación a sus proveedores de las normas acceso y descarga, siendo responsable directo de los daños que puedan producirse por incumplimiento de estas normas.
- 6.4 Se podrá producir el cierre excepcional de la cafetería, la terraza y el jardín por temas de alerta de seguridad de fuerza mayor y/o cuando se produzca la visita de Casa Real, sin derecho a compensación alguna para el Adjudicatario.
- 6.5 Además, se podrá producir el cierre de cafetería y terraza un máximo de 10 días al año, previo aviso por parte de Casa de América, con al menos 3 días de antelación. Así mismo, si el Adjudicatario precisara cerrar la terraza por motivos internos, deberá pre-avisar a Casa América con al menos 3 días de antelación, para la aprobación a dicho cierre, en cada caso.
- 6.6 Cuando el Adjudicatario pretenda realizar un acto para sí mismo o un cliente en la terraza o en el jardín, el cual requiera producción (mobiliario extra, luces, elementos móviles, etc.), tendrá que ser aprobada previamente y por escrito, una vez presentado el respectivo proyecto, por la Dirección de Gerencia.

CASA AMÉRICA
www.casamerica.es

Casa de América
Paseo de Recoletos, 2
28001 Madrid (España)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

6.7 Durante el mes de Agosto Casa de América no realiza actividades, pudiéndose mantener abiertos únicamente los servicios de: restaurante, cafetería, terraza y el espacio del actual Club Pasión Habanos.

7. Prestación del servicio

- 7.1 Los productos que se utilicen para el servicio deberán pertenecer a marcas comerciales de reconocida calidad y prestigio.
- 7.2 La empresa adjudicataria deberá conservar la documentación que certifique la procedencia y origen (trazabilidad) de los productos adquiridos, documentación que podrá ser requerida por Casa de América en cualquier momento.
- 7.3 Se deberá tener especial cuidado en proteger eficazmente los alimentos desde su recepción hasta cada uno de los puntos de consumo, contra todo riesgo de deterioro o contaminación, adoptando un protocolo de medidas necesarias adecuado, que incluirá entre otras:
 - El personal irá vestido de forma adecuada a los trabajos y a las manipulaciones que deba hacer.
 - No se podrán depositar efectos personales, ni ropa en las zonas de manipulación de alimentos.
 - El personal de cocina, comedor y cafetería que intervenga en la elaboración de comidas o en la manipulación de alimentos, estará en posesión del carné de manipulador en vigor y de cualquier otra cualificación legalmente exigida.
 - Se deberá cumplir obligatoriamente con el reglamento CE nº 852/2004 del 29 de Abril, relativo a la higiene de productos alimenticios, y en concreto se obliga a establecer un Plan de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC) en cafetería, llevando a cabo auditorias de control y análisis periódicas. Dicho plan deberá ser entregado a la empresa auditora.
- 7.4 El Adjudicatario siempre deberá disponer de los alimentos necesarios para la confección y realización de los menús, así como de suficiente material de reserva por si surgiese alguna contingencia. Para ello la oferta técnica deberá incluir el plan de contingencias que se implantará para asegurar el mantenimiento del servicio con garantías.
- 7.5 El Adjudicatario será responsable de que la lista precios de cafetería esté siempre visible.

8. Propuesta de restauración

La adquisición de los productos alimenticios para catering, restaurante, cafetería y

Pliego de los servicios de catering, restaurante, cafetería, terraza y espacio denominado club pasión habanos 2017



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

terrazza serán por cuenta exclusiva de la empresa adjudicataria. Deberán ser de primera calidad, y sujetos a lo establecido en la normativa legal vigente y, en particular, al Código Alimentario Español, indicando siempre que sea posible la marca ofertada.

Como referencia se tomarán los gramajes de los distintos alimentos del Anexo II.

Para todos los precios de catering, menús de restaurante así como desayunos y comidas en la cafetería se establecerán dos tarifas según los siguientes grupos:

- Grupo A:
 - Consorcio Casa de América
 - Miembros del Consejo Rector (sólo para actividades oficiales realizadas en la sede de Casa de América)
 - Empleados
- Grupo B:
 - Resto de clientes

8.1 Catering

El Adjudicatario debe ofertar como mínimo los productos recogidos en el siguiente cuadro, y cuyas características mínimas se establecen en el Anexo IV. Se debe especificar detalladamente la propuesta gastronómica (composición, calidades, etc.) para de cada una de las propuestas solicitadas.

Servicios		Tipos
Coffee break	mañana	3
	tarde	2
Desayuno sentado		4
Vino español		3
Cóctel_Lunch		4
Comidas		4
Cenas		4

En el siguiente cuadro se establecen los precios máximos para cada tipo de cada uno de los servicios, que deben respetarse para los comensales del grupo B.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

Servicio		Tipos	(€) precios máximo para Grupo B			
			A	B	C	D
Coffee break	mañana	3	5	6,5	8	
	tarde	2	7	9		
Desayuno		4	10	12	14	18
Vino español		3	12	15	20	
Cóctel-Lunch		4	25	35	45	60
Comidas		4	55	60	65	70
Cenas		4	70	75	80	85

El Adjudicatario podrá incluir en su oferta a parte de estos mínimos todas las opciones/variantes que considere necesarias. Las cuales deben estar perfectamente definidas en su composición, calidades y precios.

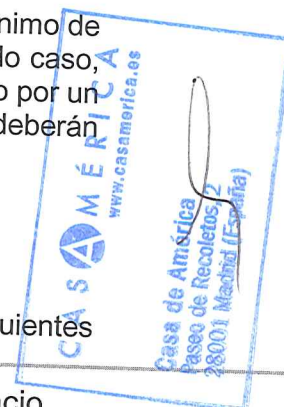
Los precios para el Grupo A se calcularán a partir de los precios establecidos por el Adjudicatario para el Grupo B, aplicando un descuento mínimo de un 20% sobre estos precios y para todos los tipos de servicios ofertados por el Adjudicatario. Se valorará positivamente que el adjudicatario ofrezca un descuento mayor al indicado anteriormente.

Los servicios de catering se calcularán con precios por comensal para un mínimo de 50 personas. Los recargos por número inferior de comensales serán, en todo caso, proporcionales y no podrán superar el 25%. Igualmente existirá un descuento por un número mayor de comensales, ambos porcentajes de descuento y/o recargo deberán indicarse en la tabla establecida para la ocasión en el anexo V.

8.2 Restaurante

La empresa adjudicataria deberá ofrecer diariamente como mínimo las siguientes

Pliego de los servicios de catering, restaurante, cafetería, terraza y espacio denominado club pasión habanos 2017



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

propuestas de menú:

- Un menú diario en cafetería servido en mesa que contenga como mínimo:
 - Tres opciones de primer plato.
 - Tres opciones de segundo plato.
 - Tres opciones de postre
 - Pan y bebida.

Este menú tendrá que estar perfectamente definido en su composición, calidades y precio.

Como mínimo el primer plato contendrá una opción de ensalada y el segundo una de carne y otra de pescado, debiendo ser como mínimo una de ellas a la plancha.

Se valorará como propuesta gastronómica, la posibilidad de elegir un medio menú basado en el menú del día. Este será idéntico al menú del día, únicamente se diferenciará en que se ofrece la posibilidad de elegir un único plato entre los incluidos como primero y/o segundo.

Este apartado se valorará según la relación calidad/precio de la propuesta gastronómica propuesta.

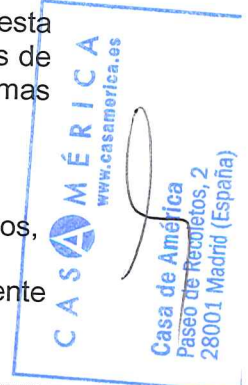
- Menú institucional en el restaurante (menú ejecutivo) servido en mesa que contenga como mínimo:
 - Cuatro opciones de primer plato.
 - Cuatro opciones de segundo plato.
 - Cuatro opciones de postre
 - Pan y bebida (incluido vino).

Como mínimo el primer plato contendrá una opción de ensalada y el segundo una de carne y otra de pescado, debiendo ser como mínimo una de ellas a la plancha.

Este menú tiene que estar perfectamente definido en su composición, calidades y precio.

Se valorará según la relación calidad/precio de la propuesta gastronómica propuesta. La diferencia con el menú del día, además de las opciones, será principalmente la calidad de las materias primas utilizadas y la complejidad de la elaboración del mismo

- El Adjudicatario podrá incluir en su oferta, a parte de estos mínimos, todas las opciones que considere necesarias. Todas ellas deben estar perfectamente definidas en su composición, calidades y precios.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

Será obligatorio informar sobre los productos alérgenos y/o con gluten, en caso de que sea solicitado por cualquier cliente.

En el caso de clientes celíacos o alérgicos, que no puedan comer ninguno de los platos ofrecidos en el menú, será obligatorio que se ofrezca una posibilidad adicional adaptada a los mismos.

9. Otras obligaciones del contrato

- 9.1. El Adjudicatario se encargará de elaborar un manual de procedimientos para cada uno de los servicios, que contemple la operativa diaria, así como los diferentes protocolos de actuación en las diferentes situaciones.
- 9.2. El Consorcio Casa de América, ejercerá el control y vigilancia que estime conveniente a través de un auditor externo quien realizará supervisiones periódicas de acuerdo con lo indicado en el punto 14 de este pliego (referente a la Supervisión) y que lo hará en relación con el debido cumplimiento por el Adjudicatario de todas sus obligaciones y la correcta prestación del servicio.
- 9.3. El Adjudicatario designará una única persona de contacto (y un sustituto en caso de ausencia de la primera), quien recibirá las órdenes e instrucciones pertinentes de la Dirección de Gerencia del Consorcio.
- 9.4. El contratista explotará directamente el servicio sin que pueda subrogar en éste a un tercero ni arrendar, subarrendar o ceder, directa o indirectamente, en todo o en parte, de las explotaciones, sin autorización expresa del Consorcio.
- 9.5. Debe gestionar y/u obtener, bajo su exclusivo coste y responsabilidad, las licencias y/o permisos necesarios para la correcta prestación del servicio, así como las licencias y permiso necesarios para la ejecución de las obras de mejora, en su caso.
- 9.6. Debe subrogarse y/u obtener la licencia correspondiente que permita la venta de tabacos en las instalaciones objeto del contrato
- 9.7. Semanalmente el Adjudicatario, deberá asistir a la reunión convocada por la



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

Dirección de Gerencia y el Departamento Comercial para hacer seguimiento de todos los eventos, actos y servicios gastronómicos que se planifiquen en el calendario de actos del Consorcio. Así mismo, se suministrará, por parte del Adjudicatario, información sobre los actos, eventos que planifique tener durante dicha semana. El Adjudicatario decidirá y comunicará a Casa de América, qué responsables o responsable deberá asistir a dicha reunión semana.

- 9.8. El adjudicatario se obliga a tener en todo momento, a disposición de los usuarios, "Hojas de Reclamaciones", anunciando en el local que se encuentran a disposición de los usuarios. De las reclamaciones que se hagan en la cafetería, comedor o terraza, el Adjudicatario o el encargado de éste, remitirá, en el mismo día o en el siguiente hábil un ejemplar con un informe a Casa América. Así mismo, dichos informes serán remitidos al auditor trimestralmente sin que sea necesario que éste los reclame.

10. Subrogación del personal y supervisión del servicio prestado.

La empresa adjudicataria subrogará a los trabajadores de la empresa contratista saliente que, en el momento de la adjudicación del contrato, presten servicio en el edificio. A tal efecto, en el presente pliego se especifica el personal actual que desarrolla los trabajos del servicio a contratar (Anexo III).

11. Personal destinado a la prestación del servicio.

El Adjudicatario contratará los empleados que crea necesarios para el perfecto funcionamiento del servicio, que dependerán exclusivamente del mismo según la relación laboral que ligue a los mismos, siendo de su cargo exclusivo las retribuciones y el pago de todas las cargas sociales derivadas de las leyes y disposiciones protectoras del trabajo y de la seguridad social, sin que exista ningún tipo de vínculo laboral entre el mencionado personal y Casa de América.

A continuación, se enumeran las condiciones de obligado cumplimiento relacionadas con el personal que se ponga a disposición el Adjudicatario:

- 11.1. Se deberá garantizar que el personal reúna condiciones de buena presencia, trato e higiene.

- 11.2. El Adjudicatario deberá contar con personal especializado y suficiente para que los usuarios sean atendidos con prontitud y amabilidad.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

- 11.3. El adjudicatario deberá designar, como mínimo, un encargado con capacidad suficiente para adoptar las decisiones necesarias para la organización del servicio y resolver cualquier incidencia de carácter menor. Dicho encargado podrá ser uno de los empleados a subrogar.
- 11.4. Así mismo, el Adjudicatario designará un responsable del contrato, con poder suficiente, a través del cual establecerá todas las relaciones con Casa de América para la ejecución y seguimiento del contrato, con poderes para adoptar resoluciones en virtud de las reclamaciones efectuadas por los. Éste responsable del contrato estará permanentemente localizable, a través de teléfono móvil.
- 11.5. El Adjudicatario se compromete a que todo el personal que trabaje en el servicio de restauración deberá haber recibido una buena formación sobre los métodos a emplear, y las medidas de higiene y de prevención de riesgos a aplicar en este servicio concreto. La empresa adjudicataria desarrollará un plan de formación continuada del personal que presta sus servicios en Casa de América, y que presentará para su aprobación en el plazo máximo de tres (3) meses desde el inicio del contrato, Dicho plan de formación será actualizado anualmente.
- 11.6. El Adjudicatario se compromete a mantener la máxima estabilidad del personal que preste servicio en el Consorcio Casa de América
- 11.7. El Adjudicatario ejercerá el control y supervisión permanente y comprobable del personal que preste el servicio en catering, restaurante, cafetería y terraza, objeto de este contrato, en orden al debido desempeño de su cometido sustituyéndole en caso de enfermedad, vacaciones y ausencias, con otro personal igualmente cualificado y previa aprobación del Consorcio.
- 11.8. Dicho personal dependerá exclusivamente del Adjudicatario, quién será responsable de todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de patrono o empresario, con arreglo a la legislación laboral y social vigente en cada momento, sin que en ningún caso pueda el citado personal esgrimir derecho alguno en relación con el Consorcio Casa de América, ni exigirle responsabilidad de ninguna clase como consecuencia de las relaciones existentes entre el Adjudicatario y sus trabajadores, aún en el supuesto de que las medidas que adopte, incluso el despido, se basen en el incumplimiento, interpretación y otros efectos del contrato.
- 11.9. El Adjudicatario deberá presentar dos modelos de uniforme para el personal tanto de catering, restaurante, cafetería como terraza, para su aprobación, y

Pliego de los servicios de catering, restaurante, cafetería, terraza y espacio denominado club pasión habanos 2017



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

la posterior elección de uno de ellos, por parte del Consorcio. Ha de tenerse en cuenta que se sirve en las estancias de un palacio, sede de una institución pública de prestigio y con normas de protocolo.

- 11.10. Todo el personal llevará el uniforme identificativo aprobado (suministrado por el Adjudicatario) apropiado para el desarrollo de sus funciones.
- 11.11. El Adjudicatario deberá proporcionar inmediatamente todos los repuestos de vestuario necesarios a sus trabajadores en caso de que éste se considere defectuoso o no adecuado por los responsables de Casa América. Se reserva el derecho a no permitir la entrada de cualquier trabajador que no se ajuste a los requerimientos de uniformidad y protocolo marcados.
- 11.12. El Personal irá vestido de forma adecuada a los trabajos y a las manipulaciones que deba hacer.
- 11.13. Las empresas participantes en este proceso de licitación deberán aportar los CV de las personas que estiman van a participar en la prestación de los servicios o el perfil profesional en caso de nueva contratación. Dicho personal deberá contar con el visto bueno de Casa de América, como condición necesaria para la celebración del contrato. En caso de sustitución o incorporación de nuevo personal, el Adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de Casa de América para su aprobación.
- 11.14. Para cubrir los posibles daños originados por la eventual negligencia del personal de la empresa adjudicataria en el desarrollo de su trabajo en el Consorcio o en la manipulación de los alimentos, deberán contar con una póliza de seguros de intoxicación alimentaria y responsabilidad civil no inferior a 600.000 € anuales, y un mínimo de 350.000 € por siniestro y año para una única demanda, debiendo aportar una copia compulsada de la misma en el momento de la licitación. Se admitirán pólizas con franquicia hasta un límite de 500 euros.
- 11.15. Casa de América se reserva el derecho a exigir la sustitución del personal por el deficiente desempeño de su labor profesional, deficiente atención al público, incapacidad u otras causas justificadas. Dicha sustitución deberá sufragarse en un plazo no superior a 7 días naturales desde la petición por escrito por parte de Casa América.
- 11.16. En caso de ausencia por enfermedad, accidente, vacaciones u otras causas análogas, las plazas deberán ser cubiertas inmediatamente a costa del



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

Adjudicatario, de forma que se mantenga permanentemente el servicio ofertado.

- 11.17. La empresa adjudicataria deberá cumplir con las disposiciones de la normativa general y autonómica sobre riesgos laborales, en particular en todo lo relevante en el cumplimiento de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y todas las leyes vigentes al respecto.

12. Cumplimiento de la normativa vigente en materia sanitaria y de higiene de los alimentos.

El Adjudicatario deberá prestar el servicio de manera que en todo momento se respete y se cumplan las ordenanzas y disposiciones legales en materia medioambiental, actividades recreativas y espectáculos público y cualesquiera otras anejas a la prestación del servicio objeto de la presente licitación. En concreto en materia de contaminación acústica, residuos, actividades clasificadas. La empresa adjudicataria es la responsable del cumplimiento de la condición aludida, corriendo a su cargo la totalidad de los gastos que pudiera derivarse por este servicio.

13. Limpieza

13.1. Limpieza de las instalaciones

La limpieza del mobiliario, aparatos y utensilios serán a cargo del adjudicatario, al igual que el vestuario del personal, toallas, paños y demás prenda utilizadas, quedando obligado a realizar el mantenimiento de las instalaciones en perfectas condiciones de higiene, realizando para ello cuantas operaciones y actuaciones se consideren necesarias, siempre en cumplimiento de la normativa vigente. Se realizará una vez al día, al cierre del servicio.

En relación con los trabajos de limpieza el adjudicatario estará obligado a:

a) Diariamente.

1. Limpieza de los locales de cocina, cafetería y restaurante, que consistirán en las operaciones de barrido y fregado de suelos, repaso de manchas en zonas afectadas por el uso y cualquier otra operación necesaria para el

mantenimiento de las instalaciones en perfecto estado de limpieza e higiene

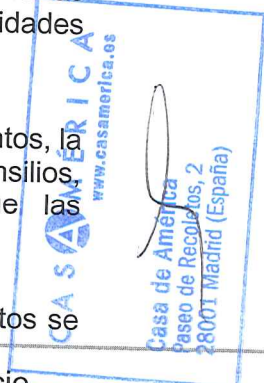
2. Limpieza de planchas, campana, fregadero, así como los demás elementos de la misma.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

- b) Semanalmente. Limpieza a fondo de las instalaciones, mobiliario y maquinaria de cocina y cafetería, así como de paredes internas, suelos, ventanas, parte interior de la barra en cafetería y comedor.
- c) Quincenalmente. Se desmontarán y limpiaran los filtros, placas, freidoras, extractores, etc.
- d) Mensualmente. Se limpiarán a fondo la cocina y almacenes y cámaras frigoríficas. Las técnicas de limpieza a utilizar serán las adecuadas para la mejor conservación de los materiales o tipos de suelos objeto de la misma
- e) Trimestralmente se llevará a cabo una limpieza y desinfección de las instalaciones, utilizando para ello maquinaria y productos adecuados. Esta limpieza especial comprenderá todo el equipamiento y mobiliario existente, utilizando productos de alto nivel desengrasante que cumpla con la normativa vigente, y equipos de vapor específicos para una limpie profunda de este tipo de instalaciones.
- f) Semestralmente. Limpieza en profundidad: rejillas, motores, etc.
- g) Anualmente. La campana, chimenea y extractor serán desmontados y limpiados con métodos y productos adecuados.
- h) Las instalaciones del personal se mantendrán en estrictas condiciones de limpieza y libres de objetos extraños.
- i) El almacenamiento de residuos dispondrá de dispositivos o recipientes higiénicos inalterables, fácilmente lavables y en buen estado de conservación. Además de ello, antes de ser depositados en los contenedores, serán introducidos en bolsas de plástico.
- j) Los suelos se barrerán en seco. Después de cada jornada de trabajo o antes, si es necesario, se procederá sistemáticamente a la limpieza y desinfección de las instalaciones. Convendría realizar "barridos higiénicos" en base a las necesidades de limpieza del suelo, sobre todo en las horas de mayor afluencia.
- k) Con el fin de evitar cualquier tipo de deterioro o contaminación de los alimentos, la empresa adjudicataria deberá limpiar todo el material, maquinaria y utensilios, tantas veces como sea necesario y los desinfectará siempre que las circunstancias así lo exijan.
- l) Tanto en las zonas habilitadas para cocina y zonas próximas a los alimentos se

Pliego de los servicios de catering, restaurante, cafetería, terraza y espacio denominado club pasión habanos 2017



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

evitará la presencia de contenedores, cajas, residuos etc.

- m) La zona de carga y descarga de proveedores, deberá mantenerse en perfecto estado de limpieza. Semanalmente se realizará el reciclaje de aceites de desecho generados.

Las operaciones de limpieza señaladas se realizarán, a parte de la periodicidad indicada, cuando se consideren necesarios.

Si se detectara abandono de mantenimiento de las obligaciones de limpieza o por no realizarlas adecuadamente se hiciesen necesarias actuaciones complementarias, estas actuaciones serán ordenadas a instancias de Casa de América, y el coste será abonado por el adjudicatario.

13.2. De la vajilla y menaje

Las máquinas, tales como lavavajillas, deberán ser desmontadas, si ello es factible, y lavadas a fondo al final de cada jornada de trabajo.

13.3. De las materias primas.

Todas las materias primas utilizadas en la preparación de las comidas y aperitivos, cumplirán las condiciones higiénico-sanitarias de calidad y pureza exigidas en las distintas reglamentaciones sanitarias.

Todos los productos alimenticios envasados estarán debidamente etiquetados y rotulados, de acuerdo con la normativa vigente.

El almacenamiento será el adecuado para cada tipo de alimentos y a la temperatura apropiada para cada grupo o estado de presentación (frescos, refrigerados o congelados).

No se sobrepasará la capacidad de almacenamiento, a fin de que todos los alimentos sean empleados dentro de un período normal de utilización.

Se evitarán el contacto entre los alimentos crudos y preparados, tanto durante la preparación de las comidas como en su conservación.

Ninguna de las materias primas podrá estar en contacto con el suelo, tanto durante la conservación como durante su preparación culinaria.

Las comidas ya preparadas, cuando sean expuestas, permanecerán todas aisladas y protegidas en vitrinas o armarios y mantenidas en adecuadas condiciones de conservación.

Según se establece en la legislación vigente, los responsables de la empresa adjudicataria aplicarán un sistema permanente de autocontrol que se desarrollara y



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

aplicará siguiendo los principios en los que se basa el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico.

13.4. Del Personal

Todo el personal, tanto de cocina como de cafetería, deberá cumplir con los requisitos de los manipuladores de alimentos exigidos por la normativa vigente, cuya documentación acreditativa deberá presentarse en cualquier momento que se solicite. Especialmente el personal que intervenga en la elaboración de comidas y manipulación de alimentos llevará, en todo momento, cubierta la cabeza tal y como estipula la normativa vigente, observando escrupulosamente las normas de higiene y aseo.

Todo aquel personal aquejado de enfermedades transmisibles por vía digestiva, o portadores e gérmenes, será apartado de toda actividad directamente relacionada con los alimentos, siendo obligación del propio manipulador poner el hecho en conocimiento del Encargado. En la incorporación se acreditará, mediante el oportuno documento sanitario, no padecer enfermedad infecto-contagiosa alguna.

En casos de lesión cutánea, al manipulador afectado se le facilitará el tratamiento adecuado y una protección con vendaje impermeable que no pueda desprenderse accidentalmente.

Todos los días antes de incorporarse al trabajo, así como después de utilizar los servicios, y tantas veces como lo requieran las condiciones de su trabajo, deberán lavarse las manos con agua caliente y jabón o detergente adecuado.

El personal deberá mantener la higiene en su aseo personal y su indumentaria en estado de limpieza adecuado y permanente, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria única responsable de las alteraciones que puedan sufrir los productos alimentarios y de las consecuencias que, para la salud de los usuarios, puedan derivarse de esta circunstancia.

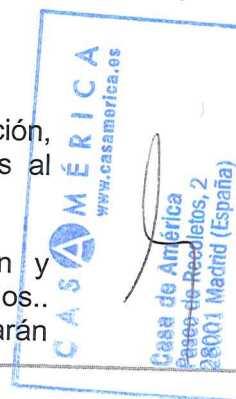
Está prohibido fumar, masticar chicle o comer en el puesto de trabajo, así como utilizar prendas de trabajo distintas a las estipuladas.

13.5. DDD

Será por cuenta del adjudicatario la aplicación de los programas de desinsectación, desratización y desinfección que afectará a todos los locales de destinados al servicio: cafetería, cocina, almacenes, etc.

El Adjudicatario detallará en la oferta un plan un plan de desratización y desinsectación periódica, especificando la empresa que realizará dichos trabajos.. Igualmente informará con la antelación suficiente el día y la hora en que se llevarán

Pliego de los servicios de catering, restaurante, cafetería, terraza y espacio denominado club pasión habanos 2017



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

a cabo las actuaciones, entregando posteriormente el Certificado emitido por la empresa, en el que se indicarán los productos aplicados, las operaciones realizadas y los resultados obtenidos. Casa de América podrá instar una nueva aplicación DDD en caso que se observe que no se ha realizado correctamente.

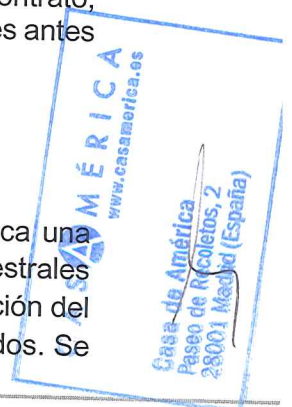
14. Supervisión y control del servicio.

- 14.1. Con el fin de comprobar que se mantiene el nivel de servicio acordado, un tercero independiente, procederá a evaluar la prestación del servicio del Adjudicatario, en función de los aspectos especificados en el presente documento y de la propuesta presentada por el Adjudicatario, que será objeto de medición. El Adjudicatario se compromete a cumplir con todo lo que propone en su oferta y por tanto, en función de esto será evaluado.
- 14.2. La empresa que lleva a cabo esta evaluación actuará de forma objetiva e independiente, lo que garantizará la transparencia del ejercicio de evaluación.
- 14.3. La evaluación del servicio se realizará mediante un sistema de indicadores. Los criterios para la identificación de indicadores deben basarse en los siguientes aspectos:
 - Compresibles y fácilmente medibles por el Adjudicatario y Casa América.
 - Controlables, verificables y asequibles en su coste.
 - Transparentes y generadores de confianza entre Casa América y el Adjudicatario.

Algunos de los indicadores que formarán parte de la evaluación se describen de forma general en este documento y se definirán detalladamente posteriormente en el manual de evaluación que elaborará la empresa encargada de realizar la citada evaluación, especificando qué se medirá, cómo se medirá, y en qué se basan los criterios y sistema de evaluación propuestos. Además, el manual de evaluación contendrá indicadores adicionales a los indicados en el presente documento que se extraerán de la propuesta que realice el Adjudicatario y que se adjuntará al presente contrato, debiendo ser, en todo caso, consensuado y calibrado por ambas partes antes del comienzo de las evaluaciones.

Para facilitar la evaluación del servicio, la empresa adjudicataria:

- Facilitará al auditor y a la Dirección de Gerencia de Casa de América una copia en soporte informático, informes trimestrales y semestrales compresivos de los resultados de la explotación por puntos de prestación del servicio y franjas horarias y volumen de ventas de los artículos ofertados. Se



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

incluirá en la oferta una propuesta o modelo de dichos informes.

- Se añadirá a la propuesta una previsión de la cuenta de explotación de los distintos servicios.
 - Se informará periódicamente a los responsables de Casa de América y al auditor, de los cursos de formación realizados por su personal destinado en Casa de América con indicación de la materia, persona y duración del curso.
 - Se reportarán datos obtenidos en encuestas de satisfacción que se harán periódicamente, reclamaciones, así como cualquier otra documentación o datos que se consideren oportunos para la correcta evaluación del cumplimiento del servicio.
- 14.4. La evaluación del servicio se realizará mediante auditorias trimestrales por parte de una empresa externa, que será seleccionada conjuntamente por el Consorcio Casa de América y la empresa adjudicataria.
- 14.5. Mensualmente el Adjudicatario realizará a Casa América el pago correspondiente a las retribuciones variables por cada uno de los servicios establecidos, según lo especificado en el contrato. Además, esta retribución se verá incrementada en función de la medición del cumplimiento del nivel de servicio acordado y que se determinará en base a las evaluaciones del servicio. La filosofía de esta retribución variable es que si se cumple en su totalidad el servicio acordado, que es lo que se persigue, no habrá incremento en la retribución por éste aspecto. Si no se cumple la totalidad de lo acordado en el contrato, se retribuirá en consecuencia, con un porcentaje variable sobre el canon fijo, en función de la tabla establecida a continuación:

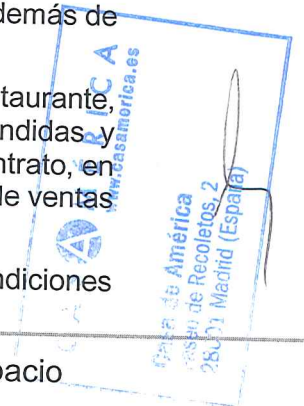
Cumplimiento	% canon variable
100-98	0
97,99-95	0.5
94,99-90	1.25
89,99-85	2
84,99	3



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

- 14.6. Los primeros tres meses de servicio efectivo servirán para la calibración de éste, por lo que, aunque se realizarán mediciones para comprobar que se está prestando el servicio solicitado, no se llevará a cabo el sistema de retribución variable, siendo el cuarto mes, el primero en el que será de aplicación el sistema de retribución variable definido.
- 14.7. La persona o personas responsables de realizar las auditorias trimestrales, tendrá pleno acceso tanto a instalaciones como productos, para la comprobación de la higiene en locales, menaje, cubiertos o utensilios, manipulación de alimentos, ingredientes, condimentación, cantidades servidas, presencia de insectos o plagas, falta de higiene o pulcritud en el personal del adjudicatario, que puedan incidir en aspectos sanitarios del servicio, así como su falta de uniformidad o trato incorrecto con el público.
- 14.8. Casa de América, así como la empresa encargada de las auditorias, tienen el derecho a comprobar la calidad y características de toda índole del servicio objeto del contrato, pudiendo recabar del Adjudicatario cuanta información estime necesaria, o de cualquier otro Organismo competente las inspecciones, informes o análisis que crea convenientes para comprobar la calidad de los alimentos o las condiciones higiénicas sanitarias del servicio. En su caso, se levantará acta de las incidencias detectadas, que se enviarán al Adjudicatario para su inmediata subsanación.
- 14.9. Casa de América se reserva el derecho a paralizar los trabajos de la empresa adjudicataria cuando ésta no observe las medidas de seguridad y salud exigidas a tal efecto por la legislación vigente. En caso de incumplimiento de los requisitos de seguridad y salud por la empresa adjudicataria, Casa de América, podrá resolver el contrato.
- 14.10. La prestación del servicio deberá realizarse en óptimas condiciones de sanidad, salubridad e higiene, tanto en los locales, como en las personas y en los productos empleados, de acuerdo con la legislación vigente.
- 15. Reporting**
- Aunque el modelo de reporting definitivo se acordará entre las partes transcurridos 15 días desde el inicio del contrato, ha de tenerse en cuenta que se realizará siempre antes del día 10 de cada mes y que deberá contener, además de lo propuesto por el Adjudicatario, como mínimo, la siguiente información:
- 15.1. Listado mensual de servicios realizados o ventas en Catering, Restaurante, Cafetería, y Terraza por separado (nº de servicios/unidades vendidas y detalle de estas según una categorización a acordar al inicio del contrato, en base a la información que puedan aportar los sistemas de registro de ventas del Adjudicatario)
- 15.2. Inspecciones de organismos oficiales e incumplimientos de condiciones higiénico-sanitarias según lo estipulado en la normativa vigente.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

15.3. Reclamaciones realizadas por los clientes, a través de las hojas de reclamación que el adjudicatario debe tener a disposición de los clientes.

16. Disponibilidad

16.1. Tipología de incidencias

Durante la prestación del servicio podrán darse tres tipos de incidencias:

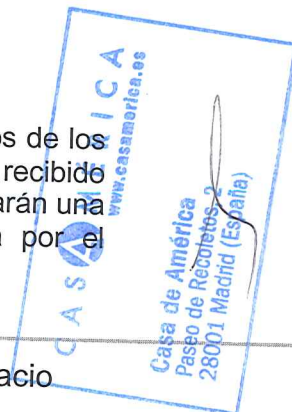
- **Criticas:** Situaciones ajenas o no al servicio pero que pueden ocasionar la no prestación del servicio. Siempre será considerado como crítica cualquier incidencia que no permita la apertura de la cafetería o del comedor. (Ej. Incumplimiento de normas de higiene y/o seguridad y Salud, no prestación del servicio de comedor o cafetería por falta de personal, no prestación del servicio por no funcionamiento de las instalaciones, no preparación del espacio de catering, etc.)
- **Severas:** Situaciones debidas al incumplimiento de las obligaciones del Adjudicatario y que, aun no paralizando la actividad de forma total del servicio, sí impiden el normal funcionamiento del mismo. (Ej. No disponibilidad de personal suficiente para prestar el servicio, preparación parcial del espacio de catering)
- **Leves:** Situaciones debidas a la falta de prestación del servicio en las condiciones establecidas en el pliego, que no paralizan la prestación de este, pero que puede afectar al servicio ofrecido (Ejemplo: falta de oferta de productos en cafetería, no mostrar el menú diario o lista de precios al público, no cumplimiento de las condiciones del menú establecido, etc.)

16.2. Tiempos de Respuesta y Solución

El Adjudicatario deberá indicar en la matriz adjunta en el Anexo VI, la tipología de incidencia (según lo indicado en el apartado anterior), y el horario en el que se ha producido la incidencia, los tiempos de respuesta y solución propuestos para el servicio.

17. Indicadores

A continuación, de manera informativa y no limitativa se muestran algunos de los indicadores a través de los cuales se realizará la evaluación del servicio recibido que dará lugar a la retribución variable establecida. Estos se complementarán una vez adjudicado el servicio con lo definido en la propuesta realizada por el adjudicatario.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING, RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA DE AMÉRICA.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

- Cumplimiento de menús
- Cumplimiento de ingredientes
- Cumplimiento limpieza instalaciones
- Cumplimiento normas de higiene
- Cumplimiento reporting.
- Cumplimiento de instrucciones dadas por el Consorcio Casa de América, relativas a la correcta ejecución del contrato.
- Vigencia de los seguros de responsabilidad civil exigidos en el PCAD.

INDICADORES DE DISPONIBILIDAD

- Tiempos de respuesta y de solución

INDICADORES DE SATISFACCIÓN

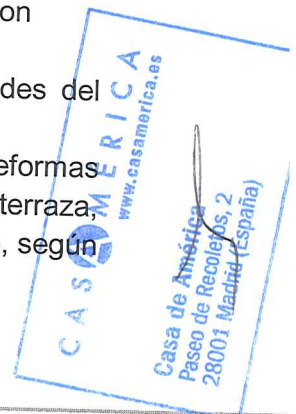
- Satisfacción del cliente
- Anotaciones en libro u hojas de reclamaciones
- Incidencias no resueltas o repetitivas, enviadas al adjudicatario por parte de los clients, así como los enviados por los responsables comerciales de Casa de América, a su vez enviados por los clientes.

18. Inversiones

El Adjudicatario puede proponer una inversión económica destinada para sufragar las reformas que estime necesarias en los equipos e instalaciones, así como para el acondicionamiento de los espacios destinados a restaurante, cafetería y terraza, que permitan su puesta a punto para poder iniciar el servicio adecuadamente y con

garantías en base a lo establecido en este documento y a las necesidades del servicio.

El adjudicatario deberá definir el tiempo exacto en que llevará a cabo dichas reformas y/o acondicionamiento de los espacios destinados a restaurante, cafetería y terraza, y establecer el porcentaje de canon fijo que se abonará durante ese periodo, según lo establecido en el punto 3 y el PCAP.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CATERING,
RESTAURANTE, CAFETERÍA Y TERRAZA EN EL
PALACIO DE LINARES, SEDE DEL CONSORCIO CASA
DE AMÉRICA.

19. Visita a las instalaciones.

Las empresas licitantes podrán visitar las instalaciones objeto del contrato, en la visita conjunta que se realizará el día miércoles 11 de octubre a las 11.30 horas. Esta visita será atendida como mínimo por el Responsable de Mantenimiento y Servicios Generales de Casa de América. El punto de encuentro será la entrada de C/Marques del Duero, 2, 28001. Madrid. Anteriormente deberán enviar un correo electrónico a la dirección: licitaciones@casamerica.es, indicando el nombre completo de la persona que acudirá a la visita, su cargo dentro de la compañía y su DNI. Se firmará la asistencia.

Enterado y conforme
El Adjudicatario

FECHA Y FIRMA

Por la Administración



FECHA Y FIRMA

